

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT 'AISYIYAH PURWOREJO

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :
Rosma Aliffianti
08511241022

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT 'AISYIYAH PURWOREJO

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :
Rosma Aliffianti
08511241022

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2015**

LEVELS OF PATIENTS' SATISFACTION WITH MEAL SERVICES AT 'AISYIYAH HOSPITAL OF PURWOREJO

Rosma Aliffianti
NIM 08511241022

ABSTRACT

This study aims to investigate the evaluation of patients' satisfaction from: (1) the tangibles aspect, (2) the reliability aspect, (3) the responsiveness aspect, (4) the assurance aspect, and (5) the empathy aspect.

This was a survey study. The data were collected through a Likert scale and a research instrument. To collect the data, a questionnaire was distributed to Class 3 patients at 'Aisyiyah Maternity and Children's Hospital of Purworejo. The instrument validity was assessed in terms of internal and external validities. The analysis was done by measuring the service performance provided and the service expected by patients and comparing the total score of the actual performance results with the total score of the items expected by patients. The results of the analysis were broken down into a Cartesian diagram. The horizontal axis (X) was filled up with scores of the actual levels, and the vertical axis (Y) was filled up with scores of the expected levels. The position of the data placement that had been analyzed was divided into four parts. Quadrant A showed that service elements were considered very important for customers, Quadrant B showed that service elements were considered important for customers, Quadrant C showed that service elements were considered less important for customers, and Quadrant D showed that service elements were considered unimportant for customers.

The results of the study are as follows. In the Cartesian diagram, point X is the median of the expected level with a score of 3.23 and point Y is the median of the actual level with a score of 2.77. (1) The patients' satisfaction with the tangibles aspect in Quadrant A is 11.54%, that in Quadrant B is 61.53%, that in Quadrant C is 11.54%, and that in Quadrant D is 15.39%. (2) The patients' satisfaction with the reliability aspect in Quadrants A and C is 0% and that in Quadrants B and D is 50% each. (3) The patients' satisfaction with the responsiveness aspect in Quadrants A, B, and C is not represented and that in Quadrant D is 100%. (4) The patients' satisfaction with the assurance aspect in Quadrants A and C is not represented, that in Quadrant B is 66.67%, and that in Quadrant D is 33.33%. (5) The patients' satisfaction with the empathy aspect in Quadrants A and C is not represented, that in Quadrant B is 66.67%, and that in Quadrant D is 33.33%. The Cartesian diagram shows that Quadrant B has the highest percentage and Quadrants A and C have the same percentage.

Keywords: *Patients' Satisfaction, Meal Services*

TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT 'AISYIYAH PURWOREJO

Oleh:

Rosma Aliffianti
NIM 08511241022

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk: (1) Mengetahui penilaian kepuasan pasien dari aspek Tangibles. (2) Mengetahui penilaian kepuasan pasien dari aspek Reliability. (3) Mengetahui penilaian kepuasan pasien dari aspek Responsiveness. (4) Mengetahui penilaian kepuasan pasien dari aspek Assurance. (5) Mengetahui penilaian kepuasan pasien dari aspek Empathy.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan skala likert dan instrument penelitian. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada pasien kelas 3 RSIA 'Aisyiyah Purworejo. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan validitas internal dan validitas eksternal. Uji analisis diukur antara kinerja jasa yang diberikan dengan jasa yang diharapkan pasien dengan membandingkan jumlah nilai butir hasil kinerja nyata dengan jumlah nilai butir yang diharapkan oleh pasien. Hasil analisis dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kenyataan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Posisi penempatan data yang telah dianalisis di bagi menjadi empat bagian yaitu Kuadran A menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa sangat penting bagi pelanggan, Kuadran B menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa dianggap penting oleh pelanggan, Kuadran C menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa dianggap kurang penting dan Kuadran D menunjukkan bahwa unsur-unsur jasa dianggap kurang penting oleh pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pada diagram kartesius pada titik X merupakan titik tengah tingkat harapan dengan nilai 3.23 dan titik Y merupakan titik tengah kenyataan dengan nilai 2.77. (1) Kepuasan pasien dari aspek Tangibles pada kuadran A sebanyak 11.54%, kuadran B sebanyak 61.53%, kuadran C sebanyak 11.54% dan pada kuadran D sebanyak 15.39%. (2) Kepuasan pasien dari aspek Reliability pada kuadran A dan C sebanyak 0%, kuadran B dan D masing-masing 50%. (3) Kepuasan pasien dari aspek indikator Responsiveness pada kuadran A, B dan C tidak ada yang mewakili dan pada kuadran D sebanyak 100%. (4) Kepuasan pasien dari indikator Assurance pada kuadran A dan C tidak ada yang mewakili, kuadran B sebanyak 66.67%, dan pada kuadran D sebanyak 33.33%. (5) Kepuasan pasien pada aspek indikator Empathy pada kuadran A dan C tidak ada yang mewakili, kuadran B sebanyak 66.67%, dan pada kuadran D sebanyak 33.33%. Dalam diagram kartesius bahwa kuadran B memiliki prosentase nilai paling tinggi sedangkan kuadran A dan kuadran C memiliki prosentase nilai yang sama. Kata kunci: Kepuasan Pasien dan Pelayanan Makanan

HALAMAN PENGESAHAN
Tugas Akhir Skripsi

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN
DI RUMAH SAKIT 'AISYIAH PURWOREJO**

Disusun oleh:
Rosma Aliffianti
08511241022

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta pada tanggal 20 Maret 2015

TIM PENGUJI

Nama /Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dr. Mutiara Nugraheni Pembimbing		20/03 2015
Dewi Eka Murniati, M.M Sekretaris		20/03 2015
Sutriyati Purwanti, M.Si Penguji		20/03 2015

Yogyakarta, 24 April 2015
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Moch Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

LEMBAR PERSETUJUAN
Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN
DI RUMAH SAKIT 'AISYIYAH PURWOREJO**

Disusun oleh:

Rosma Aliffianti
08511241022

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 20 Maret 2015

Mengetahui,

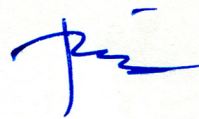
Ketua Program Studi PT.Boga



Sutriyati Purwanti, M.Si
NIP. 19611216 198803 2 001

Disetujui,

Dosen Pembimbing,



Dr. Mutiara Nugraheni
NIP.19770131 200212 2 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosma Aliffianti
NIM : 08511241022
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan
Di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Maret 2015

Yang menyatakan,



Rosma Aliffianti
NIM.08511241022

MOTTO

“aku rela Allah Tuhanku, aku rela Islam Agamaku, dan aku rela Nabi Muhammad SAW Rasul Utusan Allah. Ya Allah, Tambahkanilah iLmuku dan Perteinggikanlah Kecerdasanku”

“Dibalik kesulitan itu ada kemudahan...
Esok akan merekah bunga yang harum mengusir kesedihan menjadi penghibur hati
.... “

“Pendidikan adalah tiket ke masa depan, hari esok dipunyai oleh orang – orang yang mempersiapkan dirinya sejak hari ini”
(*Malcolm X*)

“Belajarliah selagi yang lain sedang tidur, Bekerjalah selagi yang lain sedang bermalas – malasan, Bersiap – siaplah selagi yang lain sedang bermain dan Bermimpilah selagi yang lain sedang berharap “
(*William Arthur Ward*)

“ setiap orang dilahirkan dengan bakat yang berbeda. Bakat adalah kemampuan inherent dalam diri seseorang, dibawa sejak lahir dan terkait dengan struktur otak “
(Prof. Dr.Conny Semiawan)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan....

Untuk almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta

Untuk kedua orang tuaku,

Ayah dan ibu terima kasih atas doa dan kesabarannya..

Adekku terima kasih semangatnya....

Pembimbingku Dr. Mutiara Nugraheni terima kasih atas semua semangat, dorongan dan bimbingannya,,,

Mas Wendi Febrian terima kasih untuk perhatian, kesabaran , dorongan dan semangatnya,,,

Teman – teman PT Boga S1 Reg 2008, terima kasih buat dukungan serta bantuannya,,

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN MAKANAN DI RUMAH SAKIT ‘AISYIYAH PURWOREJO “ dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerja sama dengan pihak lain. Berkenan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Mutiara Nugraheni selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Sutriyati Purwanti, M.Si selaku Validator instrumen penelitian TAS yang memberikan saran/masukan perbaikan sehingga penelitian TAS dapat terlaksana sesuai dengan tujuan.
3. Tim Penguji selaku ketua penguji, Sekretaris, dan Penguji yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
4. Noor Fitrihana, M.Eng dan Sutriyati Purwanti, M.Si selaku ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.

5. Dr. Moch. Bruri Triyono selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
6. Hj. Ulfah Hidayati, MM selaku Direktur RSIA 'Aisyiyah Purworejo yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Para Dokter , Karyawan dan Staff RSIA 'Aisyiyah Purworejo yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Maret 2015

Penulis,



Rosma Aliffianti
NIM 08511241022

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan	8
B. Kepuasan Pasien	15
C. Pengukuran tingkat kepuasan	21
D. Pelayanan	22
E. Rumah Sakit	34
F. Kerangka Berfikir	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian	41
D. Definisi Operasional Istilah Penelitian	42
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data	43
F. Uji Coba Instrumen	49
G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	49
H. Teknik Analisis data	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	56
B. Tingkat Kepuasan Pasien	57
C. Pembahasan Hasil penelitian	66

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A.Simpulan	70
B.Saran	71

DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 1. Populasi Pasien	42
Tabel 2. Kisi-kisi instrument kepuasan pasien	45
Tabel 3. Kriteria penilaian angket kepuasan pasien	48
Tabel 4. Tabel kevalidan angket	51
Tabel 5. Hasil kriteria uji reliabilitas	52
Tabel 6. Kepuasan pasien dari aspek Tangibles	57
Tabel 7. Kepuasan pasien dari aspek Reliability	58
Tabel 8. Kepuasan pasien dari aspek Responsiveness	59
Tabel 9. Kepuasan pasien dari aspek Assurance	59
Tabel 10. Kepuasan pasien dari aspek Empathy	60
Tabel 11. Rangkuman skor rata-rata dari semua aspek	60
Tabel 12. Presentasi kuadran dari semua aspek	65

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 1. Kerangka Berfikir	39
Gambar 2. Diagram Kartesius	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa kesehatan yang semula hanya melaksanakan kegiatan penyembuhan dan pemulihan saja, tetapi dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, juga melaksanakan upaya peningkatan pelayanan. Manajemen rumah sakit harus jeli dalam melihat perubahan maupun perkembangan yang dikarenakan rendahnya mutu pelayanan suatu rumah sakit akan berpengaruh pada ketidakpuasan pasien. Pada mutu pelayanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider*.

Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada rumah sakit sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan pada mutu (*quality*) dari hari-kehari semakin tinggi. Mutu tersebut tidak hanya pada produk atau barang saja tapi juga pada jasa yang dihasilkan atau ditawarkan oleh suatu industri/organisasi (Rahardjo, 2005). Salah satu pelayanan rumah sakit yang akan meningkatkan mutu rumah sakit selain jasa pelayanan kesehatan yaitu pelayanan makanan.

Pertumbuhan industri jasa kesehatan maupun rumah sakit yang berkembang di kota Purworejo menyebabkan persaingan yang ketat pula, terutama dalam pelayanan secara keseluruhan. Rumah sakit harus

meningkatkan pelayanannya yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan pasien. Tanpa memperhatikan kebutuhan konsumen (pasien dan keluarganya), maka rumah sakit akan ditinggalkan oleh konsumennya (Aditama, 2002).

Beberapa pertimbangan yang biasanya digunakan seseorang dalam memilih suatu rumah sakit sebagai tempat berobatnya adalah keterjangkauan biaya maupun jarak, ketersediaan fasilitas kesehatan yang lengkap, rujukan dari dokter yang merawat sebelumnya, rekomendasi teman atau keluarga yang pernah merasakan pelayanan kesehatan sebelumnya, atau bisa juga karena dari rumah sakit tersebutlah orang tersebut memperoleh tanggungan asuransi kesehatannya.

Salah satu pelayanan penunjang medik adalah pelayanan makanan rumah sakit. Peranan dan fungsi pelayanan makanan rumah sakit sangat penting, baik dalam melaksanakan fungsi rujukannya maupun dalam melaksanakan intervensi gizi makanan secara umum pada pasien di rumah sakit (Aniroen, 1993).

Penyelenggaraan makanan merupakan salah satu kegiatan pokok pelayanan makanan. Kegiatan ini akan membantu upaya untuk penyembuhan dan pemulihan pasien. Proses penyembuhan pasien dapat dibantu dengan adanya makanan yang memenuhi syarat, baik dari segi kualitas maupun kuantitas (Almatsier, 2006).

Makanan di rumah sakit memang bukan salah satu kriteria yang paling penting dalam mempengaruhi keputusan seseorang ketika pertama kali memilih tempat berobatnya. Namun, pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas,

termasuk penyelenggaraan makanan bagi pasien akan dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan yang diterimanya sehingga bisa saja orang tersebut akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya ke teman atau keluarganya. Oleh karena itu, rumah sakit harus jeli terhadap peningkatan pelayanan kesehatannya, termasuk pelayanan makanan untuk pasien.

Perawatan di rumah sakit akan membuat seseorang mengalami perubahan baik dalam pola hidup maupun pola makanannya. Perawatan tersebut akan memisahkan seseorang dari kebiasaan hidupnya sehari-hari dan memasuki lingkungan yang masih asing baginya. Keadaan tersebut seringkali merupakan beban mental bagi pasien, apabila tidak diperhatikan justru akan menghambat proses penyembuhan penyakit (Moehyi, 1992).

RSIA Aisyiyah merupakan rumah sakit yang mengkhususkan diri dalam bidang *Obstetrik dan Ginekologi* dan *Pediatric*. Rumah sakit ini berdiri sejak tahun 1966. Salah satu fasilitas rumah sakit ini yang merupakan fasilitas penunjang medik adalah instalasi gizi. Proses pelayanan jasa makan di instalasi gizi ini pada intinya mempunyai tujuan untuk mempercepat proses penyembuhan pasien. Sesuai dengan visinya, yaitu menjadi rumah sakit berstandar nasional, maka rumah sakit ini berusaha untuk meningkatkan layanannya, termasuk layanan makanan bagi pasien.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di suatu rumah sakit sesuai dengan SPM dari Kementerian Kesehatan RI adalah minimal 90% pasien menyatakan puas (Kepmenkes, 2008). Oleh karena itu, setiap 3 bulan sekali pihak

manajemen rumah sakit RSIA 'Aisyiyah mengukur tingkat kepuasan pasien melalui kuesioner, termasuk kepuasan pada pelayanan makanan bagi pasien. Indikator yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelayanan makanan adalah *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Dapur rumah sakit RSIA 'Aisyiyah merupakan bagian dari instalasi gizi yang berfungsi sebagai *services operations process*, yaitu menyimpan dan mengolah makanan. Pekerja yang bertugas untuk menyimpan dan mengolah makanan adalah pekerja *outsource* (jasa boga dari rumah sakit Y) sedangkan pekerja yang bertugas untuk administrasi dapur dan *quality control* makanan adalah pekerja dari rumah sakit X. Menurut Kepala dapur rumah sakit RSIA 'Aisyiyah, para pekerja *outsource* banyak yang tidak memahami Standar Prosedur Operasional (SPO) rumah sakit RSIA 'Aisyiyah sehingga mereka sering mengerjakan pekerjaannya kurang sesuai dengan SPO. Selain itu, pengadaan dan pengaturan fasilitas di dapur kurang optimal, misalnya tidak tersedianya meja persiapan yang memadai, kompor letaknya jauh dari meja persiapan, bumbu masakan tidak memiliki tempat khusus, tidak ada tempat khusus untuk makanan yang baru saja matang, tidak adanya meja distribusi makanan, tidak teraturnya penempatan piring maupun makanan, dan sebagainya. Semua itu bisa dipastikan berdampak pada pelayanan makanan, misalnya kurang sesuainya rasa makanan, lamanya proses pengolahan makanan, kurang tepatnya waktu pengiriman makanan ke pasien, dan sebagainya. Hal ini dapat berakibat banyak makanan yang masih tersisa.

Dari uraian sebelumnya, dapat dilihat bahwa perlu dilakukan peningkatan pelayanan makan pasien rawat inap di rumah sakit RSIA 'Aisyiyah melalui kepuasan pelanggan. Pelayanan makanan pada suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya pelayanan makanan maka diharapkan para pasien merasa puas. Pasien yang puas tentunya akan kembali memilih rumah sakit yang sama jika menderita sakit lagi dan merekomendasikannya ke teman atau keluarganya.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Para pekerja *outsourc*e banyak yang tidak memahami Standar Prosedur Operasional (SPO) RSIA 'Aisyiyah sehingga mereka sering mengerjakan pekerjaannya kurang sesuai dengan SPO.
2. Kurang sesuainya rasa makanan yang disajikan petugas RSIA 'Aisyiyah.
3. Lamanya proses pengolahan makanan di dapur RSIA 'Aisyiyah.
4. Kurang tepatnya waktu pengiriman makanan ke pasien rawat inap di RSIA 'Aisyiyah.
5. Diketahui masih banyak makanan yang tersisa dalam pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah.

C. BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang diharapkan, penelitian ini dilakukan dengan meneliti tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo di lihat dari tingkat kepentingan, harapan dan kenyataan pada lima aspek meliputi *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

D. RUMUSAN MASALAH

Agar permasalahan dalam penelitian menjadi lebih jelas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pasien dilihat dari aspek *Tangibles* (wujud nyata) di RSIA 'Aisyiyah Purworejo ?
2. Bagaimana kepuasan pasien dilihat dari aspek *Reliability* (keandalan) di RSIA 'Aisyiyah Purworejo?
3. Bagaimana kepuasan pasien dilihat dari aspek *Responsiveness* (kesigapan) di Rumah Sakit Aisyiyah Purworejo?
4. Bagaimana kepuasan pasien dilihat dari aspek *Assurance* (jaminan) di RSIA 'Aisyiyah Purworejo ?
5. Bagaimana kepuasan pasien dilihat dari aspek *Empathy* (empati) di RSIA 'Aisyiyah Purworejo

E. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kepuasan pasien dilihat dari aspek *Tangibles* (wujud nyata) .
2. Mengetahui kepuasan pasien dilihat dari aspek *Reliability* (keandalan).
3. Mengetahui kepuasan pasien dilihat dari aspek *Responsiveness* (kesigapan).
4. Mengetahui kepuasan pasien dilihat dari aspek *Assurance* (jaminan).
5. Mengetahui kepuasan pasien dilihat dari aspek *Empathy* (empati).

F. MANFAAT

Berdasarkan tujuan yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini hasilnya diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai bidang pelayanan makanan untuk pasien sehingga akan berguna apabila nanti sudah memasuki dunia kerja. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang aspek-aspek kepuasan pasien pada pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo.

2. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi rumah sakit sebagai masukan dan bahan pertimbangan terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan pelayanan makanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan sebagainya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. KEPUASAN

1. Pengertian Kepuasan

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan, Tjiptono (1997). Semua usaha manajemen diarahkan ke satu tujuan utama, yaitu kepuasan pelanggan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan kepuasan pelanggan.

Sejumlah pakar mendefinisikan kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai akibat dari respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja actual produk yang dirasakan oleh pemakainya. Menurut Richard Oliver (dalam James G. Barnes, 2003) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa bentuk keistimewaan tertentu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan tertentu. Tingkat kenyamanan juga mencakup pemenuhan kebutuhan yang di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup sebuah lembaga/institusi dan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan. Di mana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Triatmojo, 2006).

Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh klien. Kotler (dalam Rangkuti, 2006), kepuasan pelanggan adalah *“a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relation to the person's expectation”*, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

Menurut Gerson (2000), seorang pelanggan merasa puas jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Kepuasan konsumen adalah persepsi konsumen bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Lusa (2007), pengelola rumah sakit harus memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan aspek-aspek kepuasan pasien yang terdiri dari:

a. Kenyamanan

Kenyamanan adalah interaksi dan reaksi manusia terhadap lingkungan yang bebas dari rasa negatif dan bersifat subjektif. Aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan sebagainya.

b. Hubungan pasien dengan petugas Rumah Sakit

Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit merupakan interaksi antara petugas dengan pasien. Hubungan antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dengan cara menghargai, menjaga rahasia, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antara manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dan kompetensi teknis pelayanan kesehatan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat di tempat tersebut. Dapat dijabarkan dengan pertanyaan yang menyangkut keramahan, informasi yang diberikan, sejauh mana tingkat komunikasi, responsi, *support*, seberapa tanggap dokter, kemudahan dokter dihubungi, keteraturan pemberian makan, obat, pengukuran suhu, dan sebagainya.

c. Kompetensi teknis petugas

Kompetensi teknis petugas terkait dengan keterampilan dan penampilan petugas. Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan. Aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang kecepatan pelayanan rawat jalan di klinik penyakit dalam, ketrampilan dalam penggunaan teknologi, keramahan petugas klinik, petugas dapat dipercaya, keberanian mengambil tindakan, dan sebagainya.

d. Biaya

Biaya merupakan pengeluaran yang harus dikeluarkan oleh seseorang yang telah menerima suatu pelayanan jasa. Meskipun demikian, elemen ini mempengaruhi pasien dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. Aspek kepuasan ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang kewajaran biaya, kejelasan komponen biaya, kemudahan pembayaran, perbandingan dengan rumah sakit yang sejenis lainnya, tingkat masyarakat yang berobat, ada tidaknya keringanan bagi masyarakat miskin, dan sebagainya. Berbagai definisi tersebut memiliki kesamaan, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan atau kinerja hasil yang dirasakan). Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subjektif atas hasil yang

diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, yang sering diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang terjadi.

Rambat Lupiyoadi (2001:158) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Dasar penilaian produk meliputi kualitas bahan makanan, cita rasa makanan, variasi menu, kandungan gizi dan porsi sajian menu.

2) Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapat pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan. Untuk pelayanan yang diberikan pihak perusahaan kepada pelanggan meliputi kecepatan, kerapian, kesopanan dan ketepatan waktu.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum apabila menggunakan produk/jasa di perusahaan yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari

produk saja tetapi dari nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.

5) Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan/tidak perlu membuang waktu untuk mendalatkan suatu produk / jasa cenderung puas terhadap produk/jasa tersebut.

Kepuasan pelanggan menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan, sehingga penting untuk mengetahui dan memahami bagaimana sesungguhnya para pelanggan dipuaskan. Studi lengkap mengenai kepuasana pelanggan dilakukan pemerintah Amerika Serikat dan menemukan beberapa hal yang menarik sebagai berikut:

- a) Kira-kira sepertiga dari semua rumah tangga melaporkan mengalami ketidakpuasan dengan pembelian.
- b) Banyak yang tidak mau direpotkan dengan melakukan pengaduan karena menganggap tidak ada gunanya.
- c) Ketidakpuasan pembeli dan tanggapan yang tidak memuaskan akan mengakibatkan berpindahnya pelanggan ke perusahaan atau para pesaing lain.

d) Pada sisi yang positif, memahami dan menanggapi ketidakpuasan pelanggan secara dramatis dapat meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar perusahaan.

Jadi pelanggan tidak melakukan pengaduan, tetapi mereka tidak datang kembali ataupun melakukan pembelian kembali. Perusahaan harus menemukan apa yang membuat para pelanggan merasa puas dan kemudian meletakkan sistem yang menjamin dan menjaga agar pelanggan tetap puas.

2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2006) empat metode untuk “ mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Dalam sistem ini media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis, saluran telepon bebas pulsa, website, dll. Berdasarkan karakteristiknya, metode ini bersifat pasif, karena perusahaan menunggu inisiatif pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pendapat. Oleh karena itu, sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan mengenai cara ini semata.

b. Ghost Shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai calon pelanggan atau pembeli produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. Lost Customer Analysis

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

d. *Survei Kepuasan Pelanggan*

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatiannya terhadap para pelanggannya.”

B. KEPUASAN PASIEN

A. Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Philip Kotler (dalam Rangkuti, 2006) kepuasan pelanggan atau klien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Sejalan dengan Irawan (2003) yang mengatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan-harapannya.

Menurut Oliver (dalam Purnomo 2011), mengungkapkan kepuasan sebagai respon pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Respon ini sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan sudah memberikan tingkat pemenuhan kenikmatan. Tingkat pemenuhan kenikmatan dan harapan ini dapat lebih atau kurang.

Menurut Tjiptono (2006) berpendapat bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil evaluasi ketidaksesuaian kinerja atau tindakan yang dirasakan sebagai akibat dari tidak terpenuhinya harapan. Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja akan dipersepsikan oleh

klien. Simpulan yang dapat diambil dari beberapa pengertian di atas terdapat kesamaan pandangan bahwa kepuasan pelanggan atau merupakan ungkapan perasaan puas apabila menerima kenyataan atau pengalaman pelayanan memenuhi harapan klien. Hal ini akan menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas, maka mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya Junaidi (dalam Purnomo 2012).

Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan. Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen, maka konsumen akan mengalami kepuasan. Selain itu adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan

yang diberikan, maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen, maka konsumen akan menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa (Indarjati, 2001).

Konsumen yang mengalami kepuasan terhadap suatu produk atau jasa dapat dikategorikan ke dalam konsumen masyarakat, konsumen instansi dan konsumen individu. Menurut Prabowo (1999), pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang diterapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan menurut Aditama (2002), pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit. Berdasarkan uraian dari para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan.

- B. Lima prinsip dimensi pelayanan yang digunakan sebagai tolak ukur yaitu:
- a. *Tangibles* (Wujud Nyata), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata yaitu: penampilan para pegawai, fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

- b. *Reliability* (Reabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan benar sesuai dengan jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- c. *Responsiveness* (Responsif), yaitu keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa yang cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu terdiri dari rasa hormat, kepercayaan kepada para pegawai. Dimensi ini memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan yang sopan dan memiliki sifat tanggap terhadap tamu.
- e. *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian individu kepada tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

(Philip Kotler 1994: 561)

Dari kelima prinsip tersebut dapat diterapkan dalam penentuan indikator pengukuran kepuasan konsumen (pasien) yaitu:

- 1) Ketepatan hasil sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Pelayanan yang ramah dan penampilan staff yang menarik.
- 3) Kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
- 4) Kemampuan perusahaan yang cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pasien.
- 5) Pengetahuan dan kecakapan staff

- 6) Melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien.
- 7) Bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan pasien.
- 8) Kebersihan dan kerapian fasilitas.
- 9) Penataan eksterior dan interior ruangan yang baik.
- 10) Tampilan fasilitas.
- 11) Mutu hidangan (Supranto, 2001:244)

C. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien:

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor : 63 Tahun 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyesuaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada pasien.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status pasien yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu sesuai kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

C. PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan. Pada dasarnya, pengertian kepuasan/ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Menurut tjiptono (1997:35), teknik pengukuran kepuasan konsumen dapat menggunakan pengukuran secara langsung dengan pertanyaan atau pernyataan mengenai seberapa besar mengharapkan suatu atribut tertentu dari seberapa besar yang dirasakan. Responden menilai antara kesesuaian antara apa yang diharapkan dan yang didapatkan dari pelayanan perusahaan.

Pada hakikatnya pengukuran kepuasan pelanggan menyangkut penentuan 3 faktor, yaitu:

1. Pilihan tentang ukuran kinerja yang tepat.
2. Proses pengukuran secara normatif.

3. Instrumen dan teknik pengukuran yang dipergunakan untuk menciptakan suatu indikator.

Ada beberapa jenis ukuran kinerja sebagai berikut:

1. Ukuran kinerja deskriptif yang menyediakan wawasan tentang operasi suatu system tanpa menilai kualitas dari operasi itu.
2. Ukuran kinerja evaluative menyediakan suatu norma atau ukuran yang dipergunakan sebagai pedoman untuk menilai suatu yang sebenarnya.
3. Ukuran kinerja ekonomis merupakan bagian dari kinerja evaluatif yang berlandaskan norma ekonomis.

Proses pengukuran dimulai dari penentuan siapa yang menjadi pelanggan, kemudian dipantau dari tingkat kualitas yang diinginkan dan pada akhirnya formulasi strategi. Dianalisis pula bagaimana posisi pesaing dan kemampuan perusahaan. Apakah pimpinan sudah memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan, sehingga dapat memuaskan.

D. PELAYANAN

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Pelayanan atau service merupakan nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan

kepada konsumen, pelayanan kepada konsumen perlu ditingkatkan terus menerus.

Pelayanan makanan di rumah sakit sebagai salah satu komponen penunjang diselenggarakan oleh instalasi gizi yang bertujuan untuk menyelenggarakan makanan bagi pasien. Penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah suatu rangkaian mulai dari perencanaan sampai dengan pendistribusian makanan kepada pasien. Penyelenggaraan makanan di rumah sakit dilaksanakan dengan tujuan untuk menyediakan makanan yang kualitasnya baik, jumlah sesuai kebutuhan serta pelayanan yang baik, dan layak sehingga memadai bagi klien atau konsumen yang membutuhkan (Depkes RI, 2003).

Dalam sebuah Rumah Sakit pelayanan makanan yang dimaksud adalah: layanan yang mengutamakan kualitas produk, ketepatan, kebersihan dan keramahan.

Menurut Kotler (2006), jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik atau maupun tidak.

Dengan demikian, keluaran dari usaha jasa pada dasarnya tidak berwujud. Jasa juga bukan merupakan barang. Jasa merupakan proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

Menurut Kottler (dalam Tjiptono dkk 2005), menjelaskan karakteristik dari pelayanan sebagai berikut:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Yaitu suatu pelayanan mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan atau dinikmati, tidak dapat dilihat, didengar, dan dicium sebelum dibeli oleh konsumen, misalnya: pasien dalam suatu rumah sakit akan merasakan bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya setelah menjadi pasien rumah sakit tersebut.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Yaitu pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, akan tetapi merupakan bagian dari pelayanan tersebut, dengan kata lain, pelayanan dapat diproduksi dan dikonsumsi/dirasakan secara bersamaan, misalnya: pelayanan keperawatan yang diberikan pada pasien dapat langsung dirasakan kualitas pelayanannya.

c. *Variability* (bervariasi)

Yaitu pelayanan bersifat sangat bervariasi karena merupakan non-standardized dan senantiasa mengalami perubahan bergantung dari pembeli pelayanan, penerima pelayanan dan kondisi dimana serta kapan pelayanan tersebut diberikan, misalnya: pelayanan yang diberikan kepada pasien hemodialisa di rumah sakit swasta mungkin akan berbeda dengan rumah sakit pemerintah.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Dimana pelayanan itu merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, misalnya: jam tertentu tanpa ada pasien di ruang perawatan, maka pelayanan yang biasanya terjadi akan hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan lain waktu.

Pelayanan bisa diartikan bermacam-macam oleh setiap orang. Menurut Marsum WA (1999: 273- 274) pelayanan dalam usaha jasa layanan dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Senyum kepada setiap pasien.
- 2) Kita harus menyadari bahwa kita bergerak dalam bidang *hospitality industry* yang menjual jasa keramahtamahan. Jadi harus murah senyum, ramah, sopan serta supel.
- 3) Apapun yang kita kerjakan harus berakhir memuaskan. Dalam hal ini, kalau kita berprinsip “ *Do The Best*” (kerjakan yang paling baik, apa yang bisa dikerjakan).
- 4) Jangkau dan dekati tamu dalam segala keramahtamahan.
- 5) Memandang setiap pasien dengan rasa yang spesial.
- 6) Mengundang para pasien untuk datang kembali. Disini dimaksudkan bahwa setiap pasien yang datang harus kembali dengan perasaan puas: puas atas pelayanan yang bagus, lancar, makanan enak, petugasnya yang ramah, bersahabat,

peralatannya yang serba bersih, rapi dan sebagainya. Bila setiap tamu merasa puas, pastilah disuatu saat akan datang kembali.

- 7) Selalu meningkatkan suasana yang hangat dan akrab kepada pasien.
- 8) Mata, sebentar-sebentar kontak dengan pandangan tamu, sebagai tanda bahwa kita senantiasa memperhatikan mereka.

2. Pelayanan Makanan

Pelayanan makanan di rumah sakit dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya variasi menu, cara penyajian, ketepatan waktu menghidangkan makanan, keadaan tempat waktu makan, kebersihan makanan yang dihidangkan, sikap dan perilaku petugas yang menghidangkan makanan (Suryawati C, dkk, 2006). Daya terima pasien terhadap makanan yang disajikan dapat dilihat dari sisa makanan, bila makanan yang disajikan dengan baik dapat dihabiskan pasien berarti pelayanan gizi di rumah sakit tersebut tercapai (depkes, 2001). Dengan demikian, melalui indikator tersebut daya terima pasien dapat dikatakan bahwa pasien telah mencapai kepuasan. Pelayanan makanan di rumah sakit dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya:

a. Waktu makan

Manusia secara ilmiah lapar setelah 3-4 jam makan, sehingga setelah waktu tersebut sudah harus mendapatkan makanan, baik dalam makanan ringan atau berat. Jarak waktu antara makan malam

dan bangun pagi sekitar 8 jam. Selama waktu tidur metabolisme tubuh tetap berlangsung, akibatnya pada pagi hari perut sudah kosong sehingga kebutuhan energi diambil dari cadangan lemak tubuh.

b. Penampilan makanan

Penyajian makanan merupakan faktor terakhir dari proses penyelenggaraan makanan. Meskipun makanan diolah dengan cita rasa yang tinggi tetapi dalam penyajiannya tidak dilakukan dengan baik, maka nilai makanan tersebut tidak akan berarti, karena makanan yang ditampilkan waktu disajikan akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa. Masalah penyajian makanan kepada orang sakit lebih kompleks dari pada makanan untuk orang sehat. Hal ini disebabkan oleh nafsu makan, kondisi mental pasien yang berubah akibat penyakit yang diderita. Aktivitas fisik yang menurun dan reaksi obat-obatan disamping sebagai pasien harus menjalani diet. Di rumah sakit perlu adanya penyelenggaraan gizi kuliner yang merupakan perpaduan antara ilmu dan seni, yaitu ilmu gizi, ilmu bahan makanan, dan pengetahuan tentang alat-alat penyelenggaraan makanan serta seni mengolah bahan makanan yang dimulai dari memilih bahan makanan, mempersiapkan bahan makanan, memasak bahan makanan serta menyajikan makanan atau hidangan sehingga menarik, menggugah selera dan lezat rasanya.

Dalam usaha untuk mendapatkan makanan citarasa makanan yang baik dimulai sejak memilih bahan makanan yang akan digunakan dan kemudian menyiapkan bahan makanan. Pada tahap pengolahan selanjutnya digunakan berbagai cara memasak sehingga diperoleh citarasa yang diinginkan. Citarasa makanan mencakup dua aspek utama yaitu penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan waktu dimakan. Kedua aspek itu sama pentingnya untuk diperhatikan agar betul-betul dapat menghasilkan makanan yang memuaskan yaitu, faktor yang menentukan penampilan makanan waktu disajikan:

1) Warna makanan

Warna makanan memegang peran utama dalam penampilan makanan. Karena bila warnanya tidak menarik akan mengurangi selera orang yang memakannya. Kadang untuk mendapatkan warna yang diinginkan digunakan zat pewarna yang berasal dari berbagai bahan alam dan buatan.

2) Konsistensi atau tekstur makanan

Konsistensi makanan juga merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan karena sensitivitas indera dipengaruhi oleh konsistensi makanan.

3) Bentuk makanan yang disajikan

Untuk membuat makanan menjadi lebih menarik biasanya disajikan dalam bentuk-bentuk tertentu. Bentuk makanan yang

serasa akan memberikan daya tarik tersendiri bagi bagi setiap makanan yang disajikan.

4) Porsi makanan

Potongan makanan yang terlalu kecil atau besar akan merugikan penampilan makanan. Pentingnya porsi makanan bukan saja berkenaan dengan waktu disajikan tetapi juga berkaitan dengan perencanaan dan perhitungan pemakaian bahan.

5) Penyajian makanan

Penyajian makanan merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan. Jika penyajian makanan tidak dilakukan dengan baik, seluruh upaya yang telah dilakukan guna menampilkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti (Moehyi, 1992).

c. Rasa masakan

Penilaian terhadap bahan makanan berbeda-beda, tergantung dari kesenangan atau selera seseorang. Penilaian akan berbeda karena pengalaman, misalnya rasa enak pada jenis makanan yang sama akan berbeda pada setiap orang. Dua aspek utama dalam makanan adalah penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan pada saat dimakan. Disamping makanan pada pasien rawat inap adapun yang mempengaruhi rasa makanan: suhu makanan,

bumbu masakan dan bumbu penyedap, tekstur makanan, bau/aroma makanan.

Rasa makanan mempunyai faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan. Komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan adalah:

1) Aroma makanan

Aroma yang disebabkan oleh makanan merupakan daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga membangkitkan selera.

2) Bumbu masakan dan bahan penyedap

Bau yang sedap, berbagai bumbu yang digunakan dapat membangkitkan selera karena memberikan rasa makanan yang khas.

3) Keempukan makanan

Keempukan makanan selain ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan juga ditentukan oleh cara memasak.

4) Kerenyahan makanan

Kerenyahan makanan memberikan pengaruh tersendiri pada cita rasa makanan. Kerenyahan makanan adalah makanan menjadi kering, tetapi tidak keras sehingga enak untuk dimakan.

5) Tingkat kematangan

Tingkat kematangan makanan dalam masakan belum mendapat perhatian karena umumnya masakan indonesia harus dimasak sampai masak benar.

6) Temperatur Makanan

Temperatur makanan waktu disajikan memegang peran penting dalam penentuan cita rasa makanan. Namun makan yang terlalu panas atau terlalu dingin akan sangat mengurangi sensitivitas sarang pengecap terhadap rasa makanan (Moehyi, 1992).

d. Keramahan Pramusaji

Hasil survei menyebutkan bahwa faktor utama kepuasan pasien terletak pada pramusaji. Dimana pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi, baik dalam bersikap, berekspresi wajah dan senyum akan mempengaruhi pasien untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas.

Sebaliknya perhatian pramusaji dapat tidak memuaskan pasien ketika pramusaji kurang perhatian dalam memberikan pelayanan dan kurang memperlakukan pasien sebagaimana manusia yang selalu ingin diperhatikan dan dipenuhi kebutuhannya. Pramusaji sebagai pegawai sebaiknya menghindari pemaksaan pelayanan makanan kepada pasien akan tetapi harus berusaha untuk

meningkatkan kesadaran pasien terhadap hidangan makanan. Dalam penyajian makanan perlu diperhatikan hal pokok yaitu pemilihan alat yang tepat dan susunan makanan dalam penyajian makanan untuk menampilkan makanan lebih menarik.

e. Kebersihan alat dan makanan

Dalam penyehatan makanan dan minuman, kebersihan alat dan makan merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kualitas makanan dan minuman. Alat makan yang tidak di cuci dengan bersih dapat menyebabkan organisme atau bibit penyakit yang tertinggal akan berkembang biak dan mencemari makanan yang akan diletakkan di atasnya. Angka kuman dan adanya bakteri coli pada permukaan alat makan yang telah dicuci dapat diketahui dengan melakukan uji dengan usap alat makan pada permukaan alat makan. Uji sanitasi alat makan atau alat masak perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kebersihan alat tersebut. Sehingga melalui uji sanitasi alat tersebut, petugas inspeksi dari dinas kesehatan dapat menetapkan apakah alat makan tersebut sudah layak digunakan atau belum.

Alat makan yang kurang bersih dapat menyebabkan terjadinya penularan penyakit. Penyakit tersebut dapat berupa infeksi saluran pernafasan. Oleh karena itu perlu diupayakan agar alat makan yang akan dipakai harus memenuhi syarat kesehatan (Surasri, 1989).

Sanitasi makanan merupakan salah satu upaya pencegahan atau tindakan yang perlu untuk membebaskan makanan dan minuman dari segala macam bahaya yang dapat mengganggu kesehatan (Depkes RI, 1988).

3. Pengertian Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit

Penyelenggaraan makanan di rumah sakit adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan menu sampai dengan pendistribusian makanan kepada konsumen, dalam rangka pencapaian status kesehatan yang optimal melalui pemberian pemberian diet yang tepat. Willan tahun 1990 mengemukakan bahwa tugas instalasi gizi adalah menyediakan dan menghidangkan makanan serta diet khusus bagi pasien.

Masalah utama yang sering dijumpai pada pasien yang dirawat inap di rumah sakit adalah masalah malnutrisi. Hal ini terjadi karena kurangnya perhatian petugas kesehatan terhadap masalah gizi pasien, sehingga pasien harus lebih menderita dan lebih lama dirawat dari semestinya. Hal ini secara ekonomis tidak menguntungkan bagi pasien, maupun bagi rumah sakit (Depkes RI, 2003).

Mutu dan cara pengaturan makanan yang disajikan merupakan salah satu ukuran menilai baik buruknya pelayanan kesehatan yang diperoleh di rumah sakit, dengan meningkatnya tingkat perekonomian masyarakat diperkotaan dengan sendirinya bertambah pula kebutuhan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Masyarakat tidak lagi

hanya mementingkan tersedianya pelayanan kesehatan tetapi juga memperhatikan bagaimana mutu pelayanan yang diberikan (Sutarjo, 1993).

E. RUMAH SAKIT

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat (Permenkes No.147 Tahun 2010). Rumah sakit ibu dan anak adalah rumah sakit yang dilengkapi fasilitas untuk memberikan pelayanan kebidanan, kandungan dan kesehatan anak yang aman, efektif dan bermutu dalam suasana kekeluargaan yang kental dengan sentuhan kasih sayang.

Dilain pihak, rumah sakit ibu dan anak sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan juga memiliki tanggung jawab tidak hanya pada pemberian pelayanan kebidanan, kandungan dan kesehatan anak, namun harus dapat memberikan pelayanan pencegahan terhadap terjadinya kegawat-daruratan persalinan dengan cara perencanaan dengan seksama, pelaksanaan petunjuk-petunjuk klinis yang telah ditetapkan serta pemantauan secara teratur terhadap ibu hamil. Rumah sakit ibu dan anak juga harus dapat menerapkan prinsip kedaruratan, prinsip pencegahan dan pengendalian infeksi, pelayanan transfuse

darah, anesthesia dan analgesia, serta perawatan operatif dan pengobatan antibiotika. Semua itu dapat terselenggara dengan menerapkan manajemen rumah sakit bersalin dengan prinsip *good hospital governance, good clinical governance*.

Rumah sakit menurut Anggaran Dasar Perhimpunan Rumah Sakit seluruh Indonesia (PERSI) Bab I pasal 1 adalah suatu lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional yang mengemban tugas pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat (Iskandar 1998). Rumah sakit adalah suatu sarana yang merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang menjalankan rawat inap, rawat jalan, dan rehabilitasi berikut segala penunjangnya (Astuti, 2009).

Menurut American Hospital Association dalam Aditama (2003), rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah.

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 44 tahun 2009, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pasal 5 UU No. 44 tahun 2009 disebutkan bahwa untuk menjalankan tugas, rumah sakit mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

- b. Pemeliharaan dan peningkatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan kesehatan perorangan secara paripurna. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Rumah sakit menurut Aditama, 2000 (dalam Shobirin, 2003) setidaknya memiliki 5 (fungsi) sebagai berikut:

- a. Menyediakan rawat inap dengan fasilitas diagnostik dan terapeutiknya.
- b. Memiliki pelayanan rawat jalan.
- c. Melakukan pendidikan dan pelatihan.
- d. Melakukan penelitian dan dibidang kedokteran dan kesehatan.
- e. Melaksanakan program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi disekitarnya.

3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit

Menurut UU No. 44 tahun 2009 Pasal 19, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua jenis bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada suatu bidang atau jenis penyakit

tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

Berdasarkan jenis pelayanan di atas Rumah Sakit 'Aisyiyah termasuk jenis rumah sakit khusus karena hanya melayani pasien ibu dan anak. Rumah Sakit 'Aisyiyah termasuk jenis rumah sakit dengan kelas atau type C. Rumah Sakit 'Aisyiyah berdiri sejak tahun 1966 di bawah Pimpinan Daerah 'Aisyiyah Purworejo.

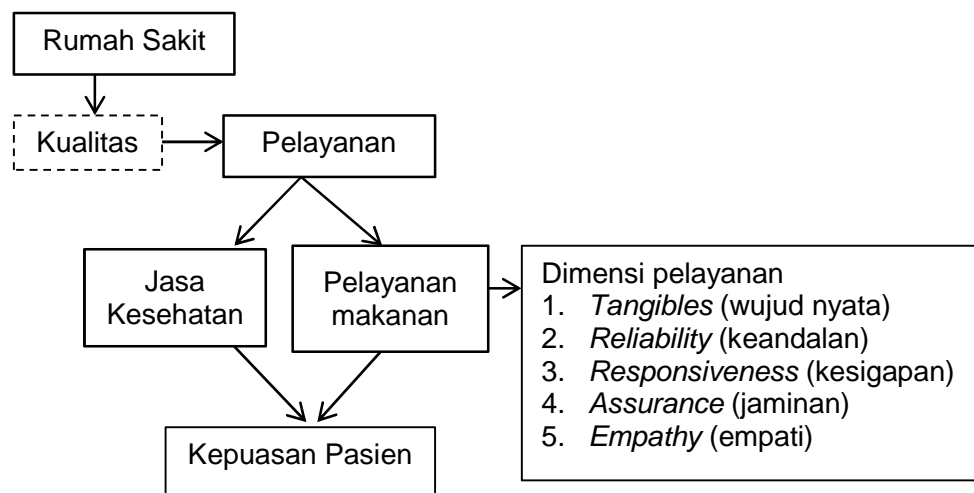
Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Purworejo mempunyai Motto melayani anda adalah ibadah kami. Mempunyai falsafah yaitu pelayanan kesehatan diberikan sebagai manifestasi iman kepada Allah SWT berupa amal sholeh dan menjadikannya sebagai sarana ibadah dan Setiap pasien adalah sesama, yaitu ciptaan Allah yang harus diberikan melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas secara profesional dengan hati tulus, hangat dan bersahabat. Mempunyai tujuan mewujudkan untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Dalam rangka memberikan pelayanan medis kepada setiap pasien, maka RSIA 'Aisyiyah mempunyai visi Terselenggaranya Rumah Sakit dengan pelayanan yang profesional dan islami, sebagai perwujudan Rahmatan Lil'alamin, dan mempunyai Misi Menjadikan RSIA 'Aisyiyah sebagai sarana ibadah untuk melaksanakan dakwah Islamiyah amar makruf nahi munkar dan Menjadikan RSIA 'Aisyiyah sebagai sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat khususnya kaum dhuafa dan mendukung pengembangan dakwah jamaah.

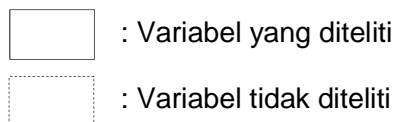
F. KERANGKA BERFIKIR

Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit 'Aisiyyah

Purworejo



Gambar 1. Kerangka Berfikir



Kepuasan pasienn dalam suatu Rumah Sakit merupakan hal yang penting. Karena dapat menentukan maju mundurnya Rumah Sakit. Dengan memperhatikan kepuasan pasien maka dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang bahkan bisa menjadikan pasien sebagai pasien tetap.

Paradigma baru dalam pelayanan kesehatan menempatkan kepuasan pasien sebagai salah satu indikator penting, sama halnya seperti

pelanggan bisnis. Untuk memenangkan persaingan, rumah sakit dan instalasi gizi harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Jika pelanggan dalam hal ini pasien, tidak puas maka pasien meninggalkan rumah sakit dan menjadi pelanggan rumah sakit lainnya. Sebaliknya jika pasien merasa puas akan cenderung kembali jika memerlukan perawatan dan dari mulut kemulut akan mempromosikan mutu rumah sakit pada kerabat atau relasinya (Supranto, 1997).

Pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan sangat penting diketahui oleh pihak manajemen, sebab dapat segera mengetahui posisi produk menurut persepsi pasien.

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan dimana pasien memperoleh pelayanan, baik dari segi medis dan non medis. Pelayanan non medis termasuk di dalamnya adalah pelayanan makanan dalam rangka meningkatkan gizi.

Diperolehnya pelayanan makanan pada pasien bertujuan untuk memberikan kepuasan agar dapat menumbuhkan loyalitas pasien pada Rumah Sakit 'Aisyiyah. Kepuasan akan muncul apabila pasien memiliki perasaan senang dan puas terhadap pelayanan rumah sakit.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang kepuasan pasien pada pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Penelitian metode survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2010).

Metode penelitian survey sering digunakan dalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2010: 21). Menurut Suharsimi Arikunto (2005: 234) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut pada adanya pada saat penelitian dilakukan. Jadi penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan metode survey untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo.

Menurut Sugiyono (2010: 2) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Penelitian ini terdapat satu variabel yaitu kepuasan pasien pada pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo Ditinjau dari faktor intern yaitu jasamaniah dan psikologis dan faktor ekstern yaitu rumah sakit, keluarga dan masyarakat.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Purworejo yang beralamat di Jl. Mayjend. Sutoyo 113, Purworejo Jangka waktu penelitian ini dari proses penyusunan proposal sampai dengan penyusunan laporan dimulai dari bulan Juli 2012 sampai Maret 2015.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan di teliti (Endang Mulyatiningsih, 2011: 10). Menurut Sugiyono (2010: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek/subjek tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas 3 RSIA 'Aisyiyah Purworejo yang berjumlah 100 orang yang diambil dari

data pasien 1 tahun. Populasi pasien kelas 3 dapat dilihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel.1. Populasi Pasien

Ruang	Jumlah
Siti Hajar ‘	33
Siti Sarah	34
Shofa	33
Total	100

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, Sugiyono (2010: 62). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Endang Mulyatiningsih, 2011: 10). Teknik pengambilan sampel menggunakan random sampling. Random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010: 64). Penentuan ukuran sampel oleh Issac dan Michael dengan taraf kesalahan 1% pada populasi.

Sampel yang di ambil dalam penelitian ini terdiri dari ruang siti hajar, siti sarah dan sofa yang masing-masing ruang diambil sampel sebanyak 33 untuk ruang siti hajar dan sofa 34 untuk pasien siti sarah dengan jumlah sampel keseluruhan adalah 100 pasien. Masing-masing merupakan ruang ranap inap kelas 3. Pemilihan kelas 3 dengan pertimbangan karena menampung banyak pasien rawat inap sehingga pelayanan makanan lebih banyak dilakukan di ruang rawat inap kelas 3.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang dapat diamati (Azwar, 2009). Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepuasan Pasien

kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan berdasarkan lima aspek (ketepatan waktu, penampilan, rasa, kebersihan, keramahan petugas). Kepuasan pasien tersebut dapat dirasakan setelah pelayanan yang telah diberikan terhadap pasien

2. Pelayanan Makanan

Pelayanan atau service merupakan nilai yang berkaitan dengan pemberian jasa pelayanan kepada konsumen/pasien, pelayanan kepada konsumen/pasien perlu ditingkatkan terus menerus. Dalam sebuah Rumah Sakit pelayanan makanan yang dimaksud adalah: layanan yang mengutamakan kualitas produk, ketepatan, kebersihan dan keramahan.

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2005: 100) pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode-metode pengumpulan data dalam penelitian ini ada beberapa yaitu tes, angket (kuesioner), wawancara (interview), pengamatan (observasi), ujian (test) dan dokumentasi. Dalam fungsinya masing-masing metode pengumpulan data penelitian dipilih metode yang tepat dan sesuai dengan permasalahan penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Angket

Angket merupakan alat pengumpulan data yang memuat sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian (Endang Mulyatiningsih, 2011: 28). Angket dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2007: 199). Angket dapat digunakan untuk mengungkap data diri seseorang yang berkaitan dengan diri sendiri misalnya pendapat, sikap, motivasi, pengetahuan atau minat. Angket terbagi menjadi dua yaitu angket tertutup dan angket terbuka. Angket tertutup adalah angket yang sudah diberi alternatif jawaban disetiap pernyataan sedangkan angket terbuka adalah angket yang hanya berisi pertanyaan, sehingga responden dapat memberikan jawaban sendiri sesuai apa yang dipikirkan.

Angket atau kuesioner yang digunakan sebagai alat pengambil data kepuasan pasien adalah angket tertutup, alasan digunakannya angket tipe pilihan adalah untuk membantu responden mempermudah mengisinya dan juga untuk mempermudah menganalisa hasilnya.

2. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 136) instrumen adalah alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Peneliti didalam

menerapkan metode penelitian menggunakan instrumen atau alat agar data yang diperoleh lebih baik. Instrumen sebagai alat pengukur data harus valid dan reliabel sehingga data empiris dapat diperoleh sebagaimana mestinya. Penelitian ini menggunakan metode survey dan data dikumpulkan dengan angket.

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan angket yang diberikan kepada pasien kelas 3 RSIA 'Aisyiyah Purworejo. Untuk pembuatan instrumen penelitian dilakukan dengan berpedoman pada kajian teori yang dijadikan sebagai dasar dalam menentukan variabel penelitian yang terkandung dalam definisi operasional. Variabel penelitian adalah sebuah karakteristik yang terdapat pada individu atau benda yang menunjukkan adanya perbedaan (variasi) nilai atau kondisi yang dimiliki (Endang Mulyatiningsih, 2011: 2).

Variabel penelitian dijabarkan kedalam indikator-indikator yang dituangkan dalam butir-butir pertanyaan/ Pernyataan. Pengumpulan data yang terkumpul dilakukan dengan memberikan jawaban yang sesuai dengan butir pertanyaan tersebut.

Tabel 2. Kisi-kisi instrumen kepuasan pasien

Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Tangibless	Cara penyajian makanan	• Penyajian makanan tertutup	1
		• Penyajian makanan diberi hiasan	2
		• Penyajian makanan menggugah selera makan	3
	Kebersihan dan Fasilitas makanan	• Nasi yang dihidangkan bersih, putih	4
		• Petugas menghidangkan lauk dan sayur dalam kondisi bersih	5
		• Makanan yang dihidangkan lengkap	6
	Rasa makanan	• Sayur yang dihidangkan enak	7
		• Bubur yang dihidangkan gurih	8
		• Lauk yang dihidangkan enak	9

Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator	No.
Tangibles (bukti fisik)	Variasi menu	• Sayur yang dihidangkan bervariasi	10
		• Olahan lauk yang dihidangkan bervariasi	11
		• Sayur yang dihidangkan beda dengan hidangan sebelumnya)	12
	Aroma makanan	• Aroma makanan dapat menggugah selera makan	13
		• Pengolahan bumbu matang	14
	Temperatur makanan	• Nasi yang dihidangkan masih hangat	15
		• Sayur dan lauk yang dihidangkan masih hangat	16
		• Susu yang dihidangkan masih hangat	17
	Kelengkapan fasilitas penyajian makanan	• Dalam penyajian makanan disediakan piring	18
		• Dalam penyajian makanan disediakan sendok	19
		• Dalam penyajian makanan disediakan mangkuk	20
		• Dalam penyajian makanan disediakan gelas	21
	Tersediaanya fasilitas penunjang makanan	• Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	22
		• Gelas minum selalu diberi tutup	23
	Porsi makanan	• Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	24
		• Porsi lauk sesuai dengan ukuran dan kebutuhan pasien	25
	Penampilan Petugas	• Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	26
Reliability	Keandalan penyampaian jasa sejak awal	• Petugas memberitahukan kepada pasien kepastian waktu penyajian makanan	27
	Ketepatan waktu	• Makan pagi disajikan pukul 07.00	28
		• Makan siang disajikan pukul 12.00	29
	Kepedulian petugas	• Petugas memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	30
Responsiveness	Kecepatan dan kemampuan petugas menindaklanjuti keluhan pasien	• Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	31

Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator	No.
	Kecepatan dan kemampuan petugas menindaklanjuti keluhan pasien	<ul style="list-style-type: none"> Selalu mengutamakan pasien 	32
Assurance	Keramahan dan kesopanan petugas	<ul style="list-style-type: none"> Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan 	33
Assurance Empathy	Kemampuan SDM Pemahaman petugas akan kebutuhan pasien	<ul style="list-style-type: none"> Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang disajikan 	34 35
	Kesediaan petugas mendengar keluhan pasien	<ul style="list-style-type: none"> Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan 	36
Empathy	Pemahaman petugas akan kebutuhan pasien	<ul style="list-style-type: none"> Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien 	37
	Petugas bersedia menghibur dan memberi motivasi pasien	<ul style="list-style-type: none"> Mehibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka 	38

Instrumen dibuat dalam bentuk penilaian dengan skala pengukuran jenis skala *likert*. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner. Skala likert paling sering digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode survey. Skala likert sering digunakan untuk kuesioner yang mengungkapkan sikap dan pendapat seseorang terhadap suatu fenomena. Tanggapan responden

dinyatakan dalam bentuk rentang jawaban mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kolom jawaban yang sudah tersedia dan responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia (Endang Mulyatiningsih, 2011: 29).

Kriteria penilaian dalam penelitian ini tidak menggunakan tingkat kecenderungan tetapi berdasarkan kriteria yang disusun dengan cara pengelompokan skor tersebut menjadi empat kelompok skor. Berdasarkan variabel yang akan diteliti, maka dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Dengan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator yang kemudian dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk membuat item-item instrumen yang perlu dijawab oleh responden. Dalam instrumen harus ada kriteria penilaian. Kriteria penilaian merupakan alat untuk menilai hasil/jawaban instrumen/angket dan untuk mengklasifikasikan nilai yang dicapai.

Angket ini dituangkan dalam bentuk *checklist* yang terdiri dari dua pertanyaan, yaitu pertanyaan yang mendukung dan pertanyaan yang tidak mendukung (negatif). Alternatif jawaban tersebut diberi bobot seperti tabel 3 di bawah ini:

Tabel.3. Kriteria Penilaian untuk Angket Kepuasan Pasien

Kenyataan		Harapan	
Jawaban	Nilai	Jawaban	Nilai
Sangat Puas (SP)	4	Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3	Puas (P)	3
Kurang Puas (KP)	2	Kurang Puas (KP)	2
Tidak Puas (TP)	1	Tidak Puas (TP)	1

F. Uji coba Instrumen

Sebelum instrumen penelitian dipakai dilapangan untuk mengambil data sesungguhnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba untuk menentukan validitas dan reabilitas instrumen tersebut.

Uji coba instrumen bertujuan untuk menghindari pernyataan yang kurang jelas maksudnya, menghilangkan kata-kata yang sulit dipahami, mempertimbangkan penambahan dan pengurangan item. Uji coba instrumen berguna untuk mengetahui tingkat kesahihan dan keandalan instrumen dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji coba instrumen dilakukan kepada 30 pasien.

G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

1. Validitas

Dengan melakukan pengujian instrumen pada sasaran penelitian maka instrumen tersebut dapat dikatakan valid secara empiris. Untuk instrumen yang mengukur efektifitas pelaksanaan program, maka pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan rancangan yang telah ditetapkan (Sugiyono,2002:272).

Secara teknis pengujian validitas konstruksi dan validitas isi dapat dibantu dengan kisi-kisi instrumen. Dalam kisi-kisi instrumen itu terdapat variabel yang diteliti, indikator sebagai tolak ukur dan nomor butir (item) pertanyaan yang telah dijabarkan dari indikator. Dengan kisi-kisi instrumen itu maka pengujian validitas dapat dilakukan dengan mudah dan sistematis.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan validitas internal dan validitas eksternal. Pengujian validitas eksternal pada penelitian ini digunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Pearson yaitu dengan mengkorelasikan antara nilai tiap-tiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total yang dikutip dari Sugiyono (2010: 228) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dan y adalah skor item dan y
adalah skor total

N = Jumlah responden

$\sum xy$ = Jumlah perkalian skor butir dan skor total

$\sum x$ = Jumlah skor butir

$\sum y$ = Jumlah skor total

\sum = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor total

Untuk pengujian validitas internal dengan konstruk. Menurut Sugiyono (2010: 352) untuk menguji validitas konstruk dapat digunakan pendapat dari ahli (*judgement expert*). Mengkonsultasikan instrumen yang telah disusun dan meminta pertimbangan (*judgement expert*) dari para dosen pembimbing untuk diperiksa dan dievaluasi secara sistematis apakah butir-butir instrumen tersebut telah mewakili apa yang hendak diukur. Mungkin

para dosen pembimbing akan memberi pendapat: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total.

Data hasil uji coba kemudian dihitung validitas instrumennya menggunakan analisis kesahihan butir dengan rumus *Product Moment* dari Pearson dengan bantuan teknik SPSS 14. Dapat dilihat pada tabel yang disediakan dilampirkan uji validasi angket. Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan pada pasien kelas 30 pasien di ruang kelas 3. Tabel uji validasi angket dapat dilihat tingkat kevalidan pada tabel 4 berikut:

VALIDASI	Butirsoal	Keterangan
KENYATAAN	1,2,3,4,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,20,21,22,23,24,25,27,28,31,32,35,36,37,39,40,42,43,46,47,48	Valid
	5,19,26,29,30,33,34,38,41,44,45	Tidak valid
HARAPAN	1,3,5,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48	Valid
	2,4,12	Tidak valid

Sumber : Data primer yang diolah

2. Reabilitas Instrumen

Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki tingkat keajegan dalam hasil pengukuran. Uji reabilitas dilakukan untuk memperoleh gambaran keajegan suatu instrumen penelitian yang akan digunakan sebagai alat pengumpulan data. Reabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006:178). Pengujian reliabilitas dari kepuasan

pasien yang sudah valid digunakan rumus *Alpha-Cronbach*. Pengujian reliabilitas dengan teknik *Alpha-Cronbach* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[\frac{vt - \sum pq^2}{vt} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = Banyaknya butiran pertanyaan

Vt = Varias total

$p = \frac{\text{Proporsi subjek yang menjawab benar pada butir}}{n}$

$q = \text{Proporsi subjek menjawab salah}$

($q = 1-p$)

Kriteria pengujian instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih besar dari 0,6. Uji validasi dan reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS 14*. Hasil kriteria yang digunakan untuk menyatakan bahwa soal itu baik pada uji reliabilitas *Alpha-Cronbach* dapat dilihat pada hasil analisis yang disajikan pada tabel 5 berikut:

No.	Reliabilitas	Koefisien alpha hitung	Koefisien alpha	Keterangan
1.	Kenyataan	0,724	0.60	Reliable
2.	Harapan	0,976	0.60	Reliable

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil pengolahan data pada lampiran, dibuat tabel hasil pengolahan data pada tabel uji reliabilitas instrumen dari tabel di atas didapat nilai korelasi untuk setiap item jawaban dengan pertanyaan terlihat bahwa nilai korelasi adalah signifikan. Demikian juga nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa

masing-masing pertanyaan adalah reliabel. Dari hasil pengujian reliabilitas untuk semua butir pertanyaan terlihat bahwa nilai *alpha* adalah 0,724. Sehingga hasil pengujian lebih besar daripada nilai *alpha*. Dengan hasil *alpha* itu didapat kesimpulan bahwa butir pertanyaan tersebut adalah reliabel.

Pembuktian analisis untuk mencari reliabilitas data dari angket harapan pasien dengan hasil *alpha* didapat kesimpulan bahwa butir-butir angket harapan pasien tersebut adalah reliabel. Karena nilai *alpha* pada angket harapan pasien adalah 0,976 adalah lebih besar daripada nilai *alpha*, maka butir-butir harapan pasien tersebut adalah reliabel.

H. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana kepuasan pasien terhadap kinerja yang diberikan oleh Rumah Sakit 'Aisiyyah Purworejo dengan jasa yang diharapkan pasien. Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan. Artinya RSIA 'Aisiyyah seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh para pelanggan. Dengan membandingkan jumlah nilai butir hasil kinerja nyata dengan jumlah nilai butir yang diharapkan oleh pasien pada pengukuran kepuasan pasien sesuai dengan masing-masing indikator variabel kepuasan pasien sehingga dapat diketahui pada indikator mana pasien merasa paling puas.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja nyata atau kenyataan yang

diterima pasien/konsumen dari penyedia jasa, sedangkan Y merupakan tingkat harapan pasien/konsumen.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kenyataan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Kemudian seluruh hasil perhitungan dimasukkan dalam salah satu dari kuadran berikut ini:

1. Kuadran A artinya menunjukkan unsur-unsur pelayanan yang dirasa penting bagi konsumen.
2. Kuadran B artinya menunjukkan unsur-unsur pelayanan yang dirasa penting oleh konsumen.
3. Kuadran C artinya menunjukkan unsur-unsur pelayanan yang dirasa kurang penting oleh konsumen dan pelaksanaannya kurang baik.
4. Kuadran D artinya menunjukkan unsur-unsur pelayanan yang berlebih namun pelaksanaannya baik.

Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kenyataan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan konsumen (pasien)

n = Jumlah responden

(Supranto, 2001:241)

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibagi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik \bar{X} , \bar{Y} . \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan yang diterima pasien, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan pasien terhadap seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

Keterangan :

K = Banyaknya item pertanyaan

(Supranto, 2001:242)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Rumah Sakit

Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Purworejo awalnya merupakan Balai Kesehatan Ibu dan Anak (BKIA) 'Aisyiyah yang didirikan pada tahun 1966 dengan nama Balai Bersalin dan BKIA 'Aisyiyah Purworejo.

Dalam perkembangannya pada tahun 1987 menjadi Rumah Bersalin dan BKIA 'Aisyiyah Purworejo. Pada tahun 2008 Rumah Sakit Bersalin khusus ibu dan anak 'Aisyiyah Purworejo dengan ijin sementara. Selanjutnya pada tahun 2010 telah mendapat surat ijin tetap penyelenggaraan Rumah Sakit dari Dinas Kesehatan Purworejo hingga sekarang.

2. Gambaran Deskripsi Aspek Kepuasan Pasien

Hasil penelitian ini di deskripsikan pada uraian dimensi pelayanan yaitu Tangibless (wujud nyata), Reliability (reabilitas), Responsiveness (responsive), Assurance (jaminan), Empathy (empati). Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan.

B. Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo

1. Kepuasan Aspek Indikator

Dalam pengujian kepuasan pasien data yang diperoleh berasal dari hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh pasien pengguna jasa rumah sakit. Masing-masing skor butir pertanyaan yang didapatkan dari tiap responden dijumlahkan sesuai dengan bobot masing-masing jawaban. Misalnya jawaban sangat puas memiliki bobot 4, puas memiliki bobot 3, kurang puas memiliki bobot 2, sedangkan tidak puas memiliki bobot 1. Sehingga didapatkan skor dari faktor X (kenyataan) dan faktor Y (harapan) yang dibagi menurut indikator yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Dari skor faktor X dan Y dapat dihitung nilai rata-rata masing-masing butir pertanyaan, kemudian dari nilai rata-rata tiap variabel indikator dapat dilihat presentase tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dan pada variabel indikator mana harapan pasien paling dapat terpenuhi.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di RSIA 'Aisyiyah Purworejo

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dapat dilihat dalam pembuatan diagram kartesius yang memiliki koordinat masing-masing titik yang ditentukan oleh nilai rata-rata masing-masing skor butir pernyataan faktor X (kenyataan) dan Y (harapan). Sedangkan titik-titik ordinat yang membagi diagram menjadi 4 bagian adalah rata-rata dari jumlah rata-rata

indikator faktor X dan Y. Lebih jelas lagi hasil perhitungan rata-rata dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

a. Indikator Tangibles

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
1	Tangibles	Makanan dalam kondisi tertutup	297	285	2.97	2.85
2		Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	308	298	3.08	2.98
3		Makanan menggugah selera	325	268	3.25	2.68
4		Nasi yang dihidangkan bersih	344	325	3.44	3.25
5		Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	323	304	3.23	3.04
6		Makanan yang dihidangkan lengkap	326	285	3.26	2.85
7		Rasa sayur yang dihidangkan enak	337	312	3.37	3.12
8		Rasa bubur gurih	332	315	3.32	3.15
9		Rasa lauk yang dihidangkan enak	336	294	3.36	2.94
10		Sayur yang dihidangkan bervariasi	335	293	3.35	2.93
11		Lauk yang dihidangkan bervariasi	326	300	3.26	3
12		Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	339	316	3.39	3.16
13		Aroma makanan menggugah selera	332	265	3.32	2.65
14		Pengolahan bumbu matang	320	268	3.2	2.68
15		Nasi yang dihidangkan hangat	334	307	3.34	3.07
16		Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	327	301	3.27	3.01
17		Susu yang dihidangkan hangat	326	301	3.26	3.01
18		Dalam penyajian makanan tersedia piring	331	320	3.31	3.2

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
19		Dalam penyajian makanan tersedia sendok	322	300	3.22	3
20		Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	309	298	3.09	2.98
21		Dalam penyajian makanan disediakan air minum	316	315	3.16	3.15
22		Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	258	255	2.58	2.55
23		Gelas minum selalu diberi tutup	332	314	3.32	3.14
24		Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	258	208	2.58	2.08
25		Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	271	250	2.71	2.5
26		Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	332	199	3.32	1.99
Rata-rata			319.07	288.30	3.19	2.88

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat rata-rata harapan pasien dari aspek Tangibles sebesar 3,19% dan rata-rata kenyataan dari aspek tangibles 2,88%.

b. Indikator Reliability

Tabel 7. Rata-rata dari indikator Reliability

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
27	Reliability	Perawat memberitahukan kepastian waktu penyajian makanan	323	308	3.23	3.08
28		Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	326	289	3.26	2.89

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
29		Makan sore disajikan pada pukul 17:00	337	271	3.37	2.71
30		Petugas memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	315	262	3.15	2.62
Rata-rata			325.25	282.5	3.25	2.82

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat rata-rata harapan pasien dari aspek Reliability sebesar 3,25% dan rata-rata kenyataan dari aspek Reliability sebesar 2,82%.

c. Indikator Responsiveness

Tabel 8. Kepuasan Pasien Dari Aspek Responsiveness

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
31	Responsiveness	Selalu bertindak cepat memenuhi permintaan pasien	326	269	3.26	2.69
32		Petugas Selalu mengutamakan pasien	320	262	3.2	2.62
Rata-rata			323	265.5	3.23	2.65

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat rata-rata harapan pasien dari aspek Responsiveness sebesar 3,23% dan rata-rata kenyataan dari aspek Responsiveness sebesar sebesar 2,65%.

d. Indikator Assurance

Tabel 9. Kepuasan Pasien Dari Aspek Assurance

No	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
33	Assurance	Petugas bersikap sopan saat pelayanan	326	298	3.26	2.98
34		Petugas mempunyai pengetahuan tentang makanan yang disajikan	339	299	3.39	2.99
35		Petugas dapat dipercaya dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	332	269	3.32	2.69
Rata-rata			332.33	288.66	3.32	2.88

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat rata-rata harapan pasien dari aspek Assurance sebesar 3,32% dan rata-rata kenyataan dari aspek Assurance sebesar 2,88%.

e. Indikator Empathy

Tabel 10. Kepuasan Pasien Dari Aspek Empathy

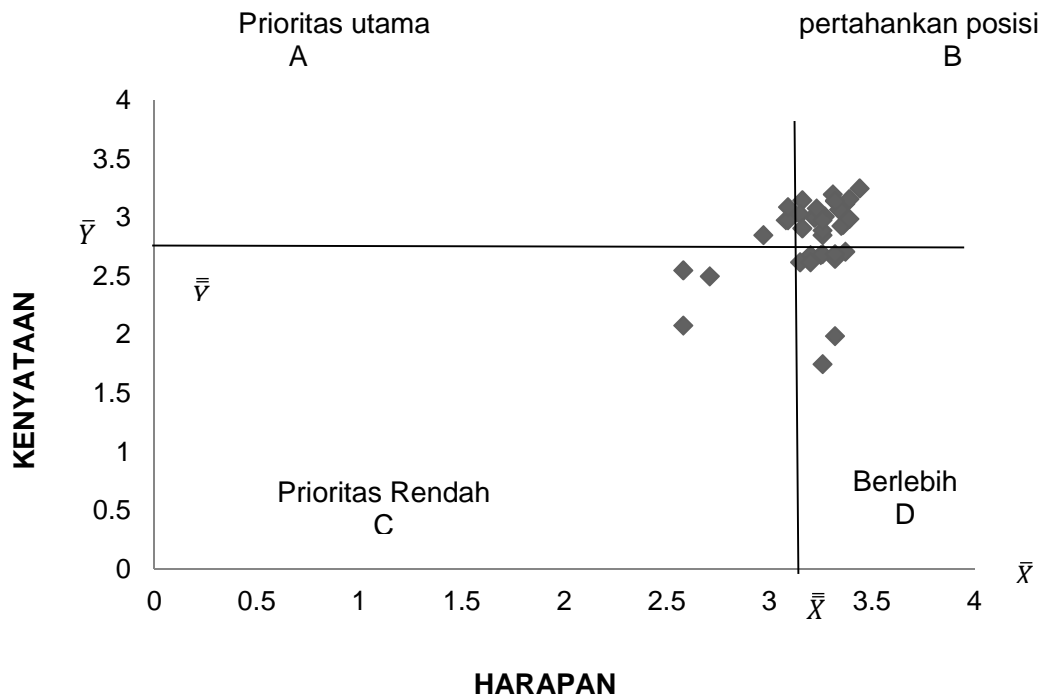
No	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
36	Empathy	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	326	175	3.26	1.75
37		Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	309	309	3.09	3.09
38		Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh	315	303	3.15	3.03
Rata-rata			316.66	262.33	3.16	2.62

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat rata-rata harapan pasien dari aspek Empathy sebesar 3,16% dan rata-rata kenyataan dari aspek Assurance sebesar 2,62%.

Rangkuman skor rata-rata keseluruhan indikator dari data di atas dapat dilihat pada tabel 11 berikut:

No.	Indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Tangibles	319.07	288.30	3.19	2.88
2.	Reliability	325.25	282.5	3.25	2.82
3.	Responsiveness	323	265.5	3.23	2.65
4.	Assurance	332.33	288.66	3.32	2.88
5.	Empathy	316.66	262.33	3.16	2.62
		323.262	277.458	3.23	2.77

Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di RSIA 'Aisyiyah Purworejo



Gambar 2. Diagram Kartesius

Pada gambar 3 dari diagram kartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna jasa pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien) pengguna jasa pelayanan makanan berada dalam kuadran ini dan

penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pasien, sedang tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah:

- 1) Makanan yang dihidangkan dalam kondisi tertutup
- 2) Penyajian makanan di beri hiasan/garnish
- 3) Lauk dan sayur dalam kondisi bersih (tidak ada kotoran yang mengapung/menempel)

b. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien) pengguna jasa pelayanan makanan berada dalam kuadran ini dan perlu dipertahankan oleh perusahaan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien.

Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah:

- 1) Nasi yang dihidangkan bersih, putih
- 2) Makanan yang dihidangkan lengkap terdiri nasi, lauk hewani, lauk nabati, sayur, buah
- 3) Rasa sayur yang dihidangkan enak
- 4) Rasa bubur gurih (tidak hambar)
- 5) Rasa lauk yang dihidangkan enak
- 6) Sayur yang dihidangkan bervariasi
- 7) Lauk yang dihidangkan bervariasi

- 8) Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya
- 9) Nasi yang dihidangkan hangat
- 10) Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat
- 11) Susu yang dihidangkan masih hangat
- 12) Dalam penyajian makanan tersedia piring
- 13) Dalam penyajian makanan tersedia sendok
- 14) Dalam penyajian makanan tersedia mangkok
- 15) Dalam penyajian makanan disediakan air minum
- 16) Gelas minum selalu diberi tutup
- 17) Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan
- 18) Makan pagi disajikan pukul 07.00
- 19) Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan
- 20) Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan
- 21) Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien
- 22) Petugas meluangkan waktu untuk menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien

c. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien) pengguna jasa pelayanan makanan berada dalam kuadran ini

dianggap cukup penting bagi pasien. Sedangkan kualitas pelaksanaannya cukup baik.

Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah:

- 1) Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan
- 2) Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok
- 3) Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan

d. Kuadran D

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien) pengguna jasa pelayanan makanan berada dalam kuadran ini dinilai berlebih dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pasien menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor dibawah ini. Akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pihak rumah sakit, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi terkesan berlebihan.

Faktor-faktor dalam kuadran ini adalah:

- 1) Makanan yang dihidangkan menggugah selera
- 2) Aroma makanan menggugah selera
- 3) Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)
- 4) Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam
- 5) Makan sore disajikan pada pukul 17:00
- 6) Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien
- 7) Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien
- 8) Petugas Selalu mengutamakan pasien

9) Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang disajikan

10) Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan

Data rangkuman prosentase dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien pengguna jasa pelayanan makanan di RSIA 'Aisyiyah Purworejo sebagaimana pada tabel 13.

Tabel 13. Prosentasi kuadran ditinjau dari semua indikator kepuasan pasien

No	Indikator	Kuadran A	Kuadran B	Kuadran C	Kuadran D	Jumlah
1.	Tangibles	11.54%	61.53%	11.54%	15.39%	100%
2.	Reliability	0	50%	0	50%	100%
3.	Responsiveness	0	0	0	100%	100%
4.	Assurance	0	66.67%	0	33.33%	100%
5.	Empathy	0	66.67%	0	33.33%	100%

C. Pembahasan Penelitian

1. Pelayanan makanan di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo

Pelayanan adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan kepada kelompok/orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk.

Pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan pasien rawat inap di suatu rumah sakit sesuai dengan SPM, setiap 3 bulan sekali pihak manajemen rumah sakit RSIA 'Aisyiyah mengukur kepuasan pasien melalui kuesioner, termasuk kepuasan pada pelayanan makanan bagi pasien. Indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan

makanan adalah *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Hasil penelitian pada pelayanan makanan dapat dilihat dari skor rata. Skor paling tinggi pada aspek *Assurance* (jaminan) baik harapan atau kenyataan. Aspek ini menjadi penting untuk pelayanan makanan. Pada harapan *Tangibles* (wujud nyata) didapat skor 319,07 dan kenyataan didapat skor 288,30, pada aspek harapan *Reliability* (keandalan) didapat skor sebesar 325,25 sedangkan pada kenyataan didapat skor 282,5, pada aspek harapan *Responsiveness* (kesigapan) didapat skor 323 sedangkan pada kenyataan didapat skor 265,5, pada aspek harapan *Assurance* (jaminan) didapat skor sebesar 332,2 sedangkan pada kenyataan didapat skor 288,66 dan pada aspek harapan *Empathy* (empati) didapat skor 316,66 sedangkan pada aspek kenyataan didapat skor 262,33.

Dari hasil penelitian yang dijabarkan di atas dapat dilihat bahwa seluruh aspek harapan memiliki skor yang lebih besar daripada skor kenyataan sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan makanan belum memenuhi harapan karena kenyataan lebih kecil dari harapan. Sesuai dengan teori Triatmojo (2006), Pada dasarnya harapan klien adalah perkiraan atau keyakinan klien tentang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Menurut Gerson (2000), seorang pelanggan merasa puas

jika kebutuhannya, secara nyata atau hanya anggapan, terpenuhi atau melebihi harapannya. Hasil penelitian menyatakan pelanggan tidak puas dilihat dari indikator kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menyatakan bahwa aspek yang berpengaruh besar pada kepuasan pelanggan yaitu *Assurance* (jaminan). Dimensi ini memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan yang sopan dan memiliki sifat tanggap terhadap tamu. Sehingga didapat pelayanan makanan tidak memiliki kompetensi yang tanggap terhadap tamu.

2. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

Pada diagram kartesius pada titik X merupakan titik tengah tingkat harapan nilai 3.23. titik ini sebagai batas penting atau tidak pentingnya suatu unsur pelayanan. Semakin besar nilai tingkat harapan unsur pelayanan dari 3.23 maka semakin penting unsur pelayanan tersebut. Semakin kecil tingkat harapan unsur pelayanan dari 3.23 maka semakin kurang pentingnya unsur pelayanan tersebut bagi pasien. Titik Y adalah titik tengah kenyataan yang bernilai 2.77. Semakin tinggi tingkat pelaksanaan unsur pelayanan dari 2.77 maka semakin bernilai baik penilaian pasien terhadap unsur pelayanan tersebut. Semakin rendah tingkat pelaksanaan dari 2.77 maka semakin kurang baik pelaksanaan unsur pelayanan dinilai oleh pasien.

3. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Tangibles yang perlu diprioritas utamakan oleh rumah sakit sebanyak 11.54% meliputi: makanan yang disajikan dalam kondisi tertutup, Penyajian makanan di beri hiasan/garnish dan lauk dan sayur dalam kondisi bersih. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan oleh rumah sakit sebanyak 61.53% meliputi: Nasi yang dihidangkan bersih, putih, Makanan yang dihidangkan lengkap (nasi, lauk hewani, lauk nabati, sayur, buah), Rasa sayur yang dihidangkan enak, Rasa bubur gurih (tidak hambar), Rasa lauk yang dihidangkan enak, Sayur yang dihidangkan bervariasi, Lauk yang dihidangkan bervariasi, Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya, Nasi yang dihidangkan hangat, Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat, Susu yang dihidangkan masih hangat, Dalam penyajian makanan tersedia piring, Dalam penyajian makanan tersedia sendok, Dalam penyajian makanan tersedia mangkok, Dalam penyajian makanan disediakan air minum, Gelas minum selalu diberi tutup. Unsur-unsur pelayanan yang dianggap cukup penting bagi pasien sebanyak 11.54% meliputi: Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan, Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok dan Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan. Dan Unsur-unsur pelayanan yang dinilai berlebih dalam pelaksanaannya bagi pasien sebanyak 15.39% meliputi: Makanan yang dihidangkan menggugah selera, Aroma makanan menggugah selera, Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah) dan Petugas berpakaian rapi

dan bersih sesuai dengan seragam. Sesuai dengan teori Philip Kotler (1994) bahwa aspek peralatan dan perlengkapan menunjang pelaksanaan pelayanan.

4. Unsur-unsur pelayanan dari aspek reliability yang perlu diprioritas utamakan oleh rumah sakit 0%. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan oleh rumah sakit sebanyak 50% yaitu Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan dan Makan pagi disajikan pukul 07.00. Unsur-unsur pelayanan yang dianggap cukup penting bagi pasien sebanyak 0%. Unsur-unsur pelayanan yang dinilai berlebih dalam pelaksanaannya bagi pasien sebanyak 50% meliputi: Makan sore disajikan pada pukul 17:00 dan Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien.

Sesuai teori Philip Kotler (1994) dengan teori *Reliability* (Reabilitas), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan benar sesuai dengan jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu. Pada hasil penelitian Unsur-unsur pelayanan yang dinilai berlebih dalam pelaksanaannya bagi pasien sebanyak 50%.

5. Unsur-unsur pelayanan dari aspek responsiveness yang perlu diprioritas utamakan, dipertahankan dan pelayanan yang dianggap cukup penting bagi pasien sebanyak 0%. Dan Unsur-unsur pelayanan yang dinilai berlebih dalam pelaksanaannya bagi pasien sebanyak 100% meliputi:

Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien dan Petugas
Selalu mengutamakan pasien.

Sesuai dengan teori Philip Kotler (1994) *Responsiveness* (Responsif), yaitu keinginan, kemauan atau kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa yang cepat.

6. Unsur-unsur pelayanan dari aspek *assurance* yang perlu diprioritas utamakan oleh rumah sakit 0%. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan oleh rumah sakit sebanyak 66.67% meliputi: Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan dan Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan. Unsur-unsur pelayanan yang dianggap cukup penting 0% dan dinilai berlebih dalam pelaksanaannya bagi pasien sebanyak 33.33% yaitu Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang disajikan.

Sesuai dengan teori Philip Kotler (1994) *Assurance* (Jaminan), yaitu terdiri dari rasa hormat, kepercayaan kepada para pegawai. Dimensi ini memiliki ciri-ciri kompetensi untuk memberikan pelayanan yang sopan dan memiliki sifat tanggap terhadap tamu.

7. Unsur-unsur pelayanan dari aspek *Empathy* yang perlu diprioritas utamakan oleh rumah sakit 0%. Unsur-unsur pelayanan yang perlu

dipertahankan oleh rumah sakit sebanyak 66.67% meliputi: Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien dan Petugas meluangkan waktu untuk menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien. Unsur-unsur pelayanan yang dianggap cukup penting 0% dan dinilai berlebih dalam pelaksanaannya bagi pasien sebanyak 33.33% yaitu Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien tentang makanan yang telah disediakan.

Sesuai dengan teori Philip Kotler (1994) *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian individu kepada tamu secara khusus. Dimensi empati ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu. Pada kenyataan Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien dan Petugas meluangkan waktu untuk menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

1. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Tangibles yang masuk kuadran A sebanyak 11.54%. Unsur-unsur pelayanan yang masuk kuadran B sebanyak 61.53%. Unsur-unsur pelayanan yang masuk C sebanyak 11.54% Dan Unsur-unsur pelayanan yang masuk kuadran D sebanyak 15.39%.
2. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Reliability tidak ada yang masuk pada kuadran A dan C. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Reliability yang masuk kuadran B sebanyak 50%. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Reliability yang masuk kuadran D sebanyak 50%.
3. Dari aspek Responsiveness hanya masuk pada kuadran D dengan jumlah prosentase 100%.
4. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Assurance yang masuk kuadran A dan C tidak ada dengan prosentase 0%. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Assurance yang masuk kuadran B sebanyak 66.67%. Dan unsur-unsur pelayanan dari aspek Assurance yang masuk kuadran D sebanyak 33.33% .
5. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Empathy yang masuk kuadran A dan C tidak ada dengan prosentase 0%. Unsur-unsur pelayanan dari aspek Empathy yang masuk kuadran B sebanyak 66.67%. Dan unsur-unsur pelayanan dari aspek Empathy yang masuk kuadran D sebanyak 33.33% .
6. Kepuasan pasien di Rumah Sakit 'Aisyiyah Purworejo yang didapat dalam penelitian sudah cukup bagus. Dilihat dari aspek Tangibles, Reliability,

Responsiveness, Assurance dan Empathy disimpulkan seperti yang tergambar dalam diagram kartesius bahwa kuadran B memiliki prosentase nilai paling tinggi sedangkan kuadran A dan kuadran C memiliki prosentase nilai yang sama.

B. SARAN

Mengingat hasil penilaian kepuasan pasien yang belum maksimal maka diharapkan Rumah Sakit dapat:

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang dianggap perlu di prioritas utamakan seperti: Penyajian makanan di beri hiasan/garnish, makanan yang disajikan dalam kondisi tertutup dan sebagainya.
2. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan-pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien seperti lauk yang dihidangkan bervariasi, semua hidangan yang disajikan dalam kondisi masih hangat dan sebagainya.
3. Meningkatkan pelayanan yang dianggap cukup penting seperti: porsi hidangan makanan yang sesuai dengan standar pelayanan makanan.
4. Memperbaiki pelayanan yang dianggap berlebih supaya tidak terlalu berlebihan dalam pelaksanaan pelayanan.
5. Memperluas aspek-aspek yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2003). *Pedoman Pelayanan Gizi Rumah Sakit*. Jakarta
- _____. (2006). *Pelayana Gizi Rumah Sakit*, revisi 2005
- _____. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit*. Jakarta
- Djojodibroto, Darmanto. (1997). *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta: Hipokrates
- Endang Mulyatiningsih. 2011. *Riset Terapan Bidang Pendidikan dan Teknik*. Yogyakarta: UNY Press
- Gerson, S. 2002. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Prenhalindo
- Lusa, J. 2007. *Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Diakses dari <http://isofian.wordpress.com/mengukur-kepuasan-pasien-rumahsakit>. Diakses pada tanggal 27 Desember 2010
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara RI
- Moehyi, Sjahmine. (1986). *Ilmu Gizi*. Jakarta: PT. Bharatara Karya Aksara
- _____. (1992). *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: PT. Bharata Niaga Media
- _____. (2003). *Ilmu Gizi 2*. Bharata Niaga Media. Jakarta
- Muchatob, dkk. (1991). *Buku Pedoman Manajemen Pelayanan Gizi Makanan Kelompok*. Jakarta: Proyek Pengembangan Pendidikan Tenaga Gizi Pusat
- Mukrie, dkk. (1990). *Manajemen Pelayanan Gizi Institusi Dasar*. Jakarta: Akademi Gizi, Departemen Kesehatan RI. *Pelanggan Miracle Aesthetic Clinic Balikpapan*. Diakses dari <http://www.journaltimes.com>. Diakses pada tanggal 23 Maret 2011
- Philip Kotler. (1999). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika

- _____. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Sabarguna, H., Boy S. (2008). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*, Konsorsium RS Islam Jateng, Yogyakarta
- Soediono. (2009). *Gizi Rumah Sakit*. Jakarta: EGC
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Triatmojo. (2006). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Diakses dari http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan_pelangga. Diakses pada tanggal 9 Mei 2011

Angket kepuasan pasien

tangibles																				
no.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
6	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
9	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
14	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
16	4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
19	3	4	3	4	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3
21	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2
22	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4
24	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3
25	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3

26	4	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
28	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
29	2	3	4	3	2	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
31	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
32	3	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
33	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
34	2	3	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
35	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
36	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
37	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
38	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
39	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
40	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
41	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
44	4	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
45	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
46	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
47	4	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
48	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3
49	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
50	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
51	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3
53	3	2	2	3	4	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3
54	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3
55	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3
56	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2
58	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3

59	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
60	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2
61	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3
62	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	2	4	3	3
63	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
64	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3
65	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4
66	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3
67	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3
68	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3
69	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	3	4	3	2
70	2	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
72	2	2	1	3	4	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3
73	3	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
74	3	3	2	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	4
75	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3
76	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
77	2	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
78	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2
79	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
80	2	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3
81	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	4
82	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2
84	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3
87	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2
88	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
90	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
92	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	2

93	3	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3
94	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3
96	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4
97	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
100	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
	2.97	2.98	2.68	3.44	3.04	2.85	3.12	2.36	2.94	2.93	3	3.16	2.65	2.68	3.07	3.01	3.01	3.31	3	2.98

21	22	23	24	25	26
3	2	3	2	3	3
3	2	3	2	3	3
3	1	3	2	3	3
4	1	3	2	2	3
3	2	3	1	3	3
3	2	3	1	4	3
3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3
3	2	4	2	3	4
4	2	3	2	3	3
3	1	3	1	4	3
4	2	3	2	3	3
3	1	3	1	1	3
3	2	4	2	2	4
3	2	3	2	2	3
4	3	3	3	4	3
3	2	4	2	3	4
4	2	3	2	1	3
3	1	4	1	4	4
3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2	3
4	1	3	1	3	3
3	1	3	1	1	3
3	1	4	1	3	4

3	1	3	1	2	3
3	2	4	2	2	4
3	1	3	1	3	3
3	1	3	1	3	3
4	1	3	1	3	3
3	3	3	3	4	3
3	2	3	2	4	3
3	2	4	2	4	4
3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3
3	2	3	2	3	3
3	2	3	2	4	3
3	3	4	3	2	4
3	4	4	4	3	4
3	3	4	3	4	4
3	3	4	3	2	4
3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	4	3
3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	2	4
3	2	3	2	3	3
4	3	4	3	2	4
3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	2	3
4	3	3	3	2	3
3	2	3	2	3	3
3	4	3	4	3	3

4	2	3	2	3	3
3	3	3	3	2	3
3	2	4	2	1	4
3	3	3	3	2	3
3	4	3	4	2	3
3	3	4	3	3	4
4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	2	4
3	3	4	3	2	4
3	2	3	2	2	3
3	3	4	3	2	4
3	4	3	4	1	3
3	3	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	2	4
3	3	4	3	2	4
3	4	3	4	2	3
3	3	3	3	1	3
3	1	3	1	2	3
3	2	3	2	1	3
3	2	3	2	2	3
4	4	3	4	2	3
3	3	4	3	3	4
3	1	3	1	2	3
3	4	3	4	2	3
3	4	3	4	1	3
3	3	3	3	4	3
3	2	4	2	3	4
3	3	3	3	2	3
3	1	3	1	1	3
3	3	4	3	1	4
3	2	3	2	1	3
3	2	3	2	1	3

3	3	3	3	2	3
3	3	4	3	1	4
3	3	4	3	1	4
4	4	3	4	1	3
3	4	3	4	3	3
3	4	3	4	2	3
4	3	4	3	2	4
3	3	3	3	4	3
3.16	2.58	3.32	2.58	2.5	3.32

Angket kepuasan pasien				
Reliability				
no.	27	28	29	30
1	4	3	3	3
2	3	4	3	3
3	3	2	4	3
4	4	3	3	3
5	3	3	2	3
6	3	3	2	3
7	3	2	2	2
8	3	2	2	1
9	4	3	3	3
10	3	3	4	3
11	3	3	2	3
12	2	2	2	2
13	3	3	3	3
14	4	3	3	4
15	3	3	4	3
16	3	2	2	2
17	3	3	4	3
18	4	4	3	2
19	4	3	3	3
20	3	3	2	3
21	3	4	2	2
22	3	2	2	2
23	3	4	3	3
24	3	2	2	2
25	3	3	2	2
26	4	3	4	3
27	3	4	3	4
28	3	2	2	2
29	2	2	2	1
30	3	3	3	3
31	3	4	3	3
32	3	2	2	2
33	4	3	3	3
34	3	4	3	4
35	3	3	4	3
36	3	2	2	2
37	3	3	3	3
38	3	2	2	1
39	3	2	3	2
40	3	3	2	3
41	3	4	3	3
42	2	3	2	3
43	3	3	2	2
44	2	2	2	1

angket kepuasan pasien		
Responsiveness		
no.	31	32
1	3	3
2	2	3
3	3	3
4	3	3
5	3	3
6	3	3
7	2	2
8	3	1
9	1	3
10	2	3
11	3	3
12	1	1
13	2	3
14	3	4
15	3	3
16	2	2
17	3	3
18	3	2
19	3	3
20	2	3
21	2	2
22	3	2
23	3	3
24	3	2
25	2	2
26	2	3
27	2	4
28	3	2
29	1	1
30	2	3
31	3	3
32	3	2
33	3	3
34	3	4
35	2	3
36	2	2
37	2	3
38	3	1
39	3	2
40	3	3
41	3	3
42	3	3
43	2	2
44	1	1

45	4	4	3	2
46	4	3	3	3
47	3	3	2	2
48	4	4	3	4
49	3	2	2	2
50	3	3	2	3
51	4	3	3	3
52	3	3	3	3
53	3	3	3	3
54	3	4	3	4
55	3	2	4	4
56	3	2	2	2
57	3	3	4	3
58	4	3	3	3
59	3	2	2	2
60	3	2	2	1
61	2	2	3	3
62	3	3	3	3
63	3	3	2	2
64	2	3	2	2
65	3	3	3	4
66	2	3	2	2
67	3	3	2	3
68	3	3	3	4
69	3	2	3	2
70	2	3	3	3
71	3	3	3	4
72	2	3	2	2
73	4	3	3	3
74	3	3	4	3
75	4	2	4	3
76	3	4	4	3
77	4	3	3	3
78	3	3	2	1
79	3	3	3	3
80	3	3	2	1
81	3	2	4	3
82	4	2	4	3
83	3	4	2	1
84	3	4	3	3
85	3	3	3	3
86	2	4	3	3
87	3	2	2	3
88	2	3	2	2
89	3	3	2	1
90	4	3	3	3
91	4	4	2	3

45	3	2
46	3	3
47	2	2
48	3	4
49	3	2
50	2	3
51	3	3
52	2	3
53	3	3
54	2	4
55	3	4
56	2	2
57	3	3
58	3	3
59	2	2
60	3	2
61	3	3
62	3	3
63	2	2
64	3	2
65	3	4
66	3	2
67	3	3
68	3	4
69	2	2
70	3	3
71	4	4
72	3	2
73	3	3
74	4	3
75	3	3
76	4	3
77	3	3
78	3	1
79	4	3
80	2	1
81	3	3
82	3	3
83	3	1
84	4	3
85	3	3
86	3	3
87	2	3
88	3	2
89	3	1
90	4	3
91	3	3

92	3	3	2	2
93	3	2	3	2
94	3	2	3	2
95	3	2	3	4
96	3	3	2	2
97	3	3	3	3
98	3	3	3	3
99	3	3	3	2
100	3	4	2	2
3.08 2.89 2.71 2.62				

92	3	2
93	3	2
94	2	2
95	3	4
96	2	2
97	3	3
98	3	3
99	2	2
100	2	2
2.69 2.62		

Angket kepuasan pasien			
Assurance			
no.	33	34	35
1	3	4	3
2	4	4	2
3	2	3	3
4	3	3	3
5	3	3	3
6	3	4	3
7	3	2	2
8	2	2	3
9	4	3	1
10	3	4	2
11	3	3	3
12	3	3	1
13	3	3	2
14	3	3	3
15	3	4	3
16	3	2	2
17	3	3	3
18	4	4	3
19	4	4	3
20	3	3	2
21	3	2	2
22	3	4	3
23	4	3	3
24	2	3	3
25	3	3	2
26	3	4	2
27	3	4	2
28	2	3	3
29	3	3	1
30	3	3	2
31	3	3	3
32	2	3	3
33	3	3	3
34	3	3	3
35	3	4	2
36	3	4	2
37	4	2	2
38	2	3	3
39	2	2	3
40	3	3	3
41	4	3	3
42	3	3	3
43	3	3	2
44	3	3	1

Angket kepuasan pasien			
Empaty			
No.	36	37	38
1	3	3	3
2	3	4	4
3	3	3	2
4	2	4	3
5	3	4	4
6	3	4	3
7	2	3	3
8	3	3	2
9	2	4	3
10	3	3	3
11	3	4	3
12	3	3	3
13	3	3	3
14	3	3	3
15	3	3	3
16	3	3	3
17	3	3	3
18	4	4	3
19	3	4	3
20	3	4	3
21	3	3	3
22	2	3	3
23	3	3	3
24	3	3	3
25	3	3	3
26	3	4	4
27	2	3	4
28	3	3	3
29	2	3	3
30	2	3	3
31	3	4	3
32	2	3	3
33	2	3	3
34	3	3	4
35	3	3	4
36	2	2	2
37	3	4	3
38	3	2	2
39	3	3	3
40	2	3	3
41	2	3	3
42	3	3	3
43	3	3	3
44	3	3	3

45	4	3	3
46	4	4	3
47	3	4	2
48	3	3	3
49	2	3	3
50	3	3	2
51	4	4	3
52	3	3	2
53	3	3	3
54	3	3	2
55	3	3	3
56	3	2	2
57	3	3	3
58	3	4	3
59	3	2	2
60	2	2	3
61	3	2	3
62	3	3	3
63	2	2	2
64	3	3	3
65	3	3	3
66	3	3	3
67	3	3	3
68	3	3	3
69	2	1	2
70	3	4	3
71	3	3	4
72	3	3	3
73	3	2	3
74	4	3	4
75	4	3	3
76	3	2	4
77	3	3	3
78	2	3	3
79	3	3	4
80	2	2	2
81	3	3	3
82	4	3	3
83	2	3	3
84	3	3	4
85	3	3	3
86	3	3	3
87	2	3	2
88	3	2	3
89	2	3	3
90	3	3	4
91	4	3	3

45	2	4	4
46	2	3	4
47	2	3	3
48	3	4	3
49	2	3	2
50	2	4	3
51	3	3	3
52	3	3	2
53	3	4	3
54	3	3	3
55	2	3	4
56	2	2	3
57	2	3	3
58	3	3	3
59	3	2	3
60	3	2	2
61	3	3	3
62	3	2	3
63	2	3	3
64	2	3	2
65	3	4	3
66	3	4	3
67	2	3	3
68	3	3	3
69	3	3	3
70	2	3	4
71	3	2	3
72	22	2	3
73	3	3	3
74	2	3	3
75	3	2	4
76	2	3	3
77	3	3	3
78	3	3	4
79	2	3	3
80	3	3	3
81	3	3	4
82	3	2	2
83	2	3	3
84	3	3	3
85	3	3	3
86	3	2	4
87	3	3	3
88	3	3	3
89	2	3	2
90	3	3	3
91	4	4	3

92	2	2	3
93	3	3	3
94	3	3	2
95	3	4	3
96	3	1	2
97	3	3	3
98	4	3	3
99	3	4	2
100	3	3	2
2.98 2.99 2.69			

92	3	3	4
93	3	3	3
94	4	4	3
95	2	3	3
96	3	2	2
97	3	3	3
98	3	3	2
99	3	4	3
100	3	3	3
2.92 3.09 3.03			

HARAPAN

	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	16	22	135	112
2	7	22	147	132
3	3	20	138	164
4	3	24	126	172
5	3	28	120	172
6	1	38	99	188
7	1	24	108	204
8	1	48	102	164
9	1	20	123	192
10	1	30	96	208
11	1	26	135	164
12	2	16	117	204
13	1	28	111	192
14	2	26	144	148
15	1	20	129	184
16	1	18	156	152
17	1	22	147	156
18	1	20	171	128
19	2	8	192	120
20	4	24	165	116
21	3	12	192	108
22	24	40	99	92
23	6	2	198	108
24	42	40	78	48
25	21	24	126	100
26	18	0	130	51
27	3	28	120	172
28	1	38	99	188
29	1	24	108	204
30	1	48	102	164
31	1	22	147	156
32	1	20	171	128
33	1	26	135	164
34	2	16	117	204
35	1	28	111	192
36	1	22	147	156
37	4	24	165	116
38	3	12	192	108

KENYATAAN

Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot		
285	0	46	171	80	297	2.9	2.97
308	0	24	234	40	298	3.1	2.98
325	6	50	192	20	268	3.3	2.68
325	1	0	159	184	344	3.3	3.44
323	0	54	126	124	304	3.2	3.04
326	0	58	171	56	285	3.3	2.85
337	0	42	138	132	312	3.4	3.12
315	4	0	168	160	332	3.2	2.36
336	0	52	162	80	294	3.4	2.94
335	0	50	171	72	293	3.4	2.93
326	0	20	240	40	300	3.3	3
339	2	32	138	144	316	3.4	3.16
332	0	70	195	0	265	3.3	2.65
320	1	60	207	0	268	3.2	2.68
334	0	26	201	80	307	3.3	3.07
327	6	30	153	112	301	3.3	3.01
326	0	22	231	48	301	3.3	3.01
320	0	10	177	144	331	3.2	3.31
322	0	0	300	0	300	3.2	3
309	0	36	198	64	298	3.1	2.98
315	0	0	252	64	316	3.2	3.16
255	15	58	117	68	258	2.6	2.58
314	0	0	204	128	332	3.1	3.32
208	15	58	117	68	258	2.1	2.58
271	16	62	120	52	250	2.7	2.5
400	0	0	204	128	332	2.8	3.32
323	0	22	210	76	308	3	3.08
326	0	56	165	68	289	3	2.89
337	0	84	135	52	271	3	2.71
315	9	60	153	40	262	3	2.62
326	4	58	183	24	269	3	2.69
320	9	60	153	40	262	3	2.62
326	0	34	204	60	298	3	2.98
339	2	32	189	76	299	3	2.99
332	4	58	183	24	269	3	2.69
326	30	132	9	4	175	3	2.92
309	0	24	201	84	309	3	3.09
315	0	24	219	60	303	3	3.03

Harapan

Soal 1

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	16	16
	Cukup Puas	11	22
	Puas	45	135
	Sangat Puas	28	112
	Total	100	285

Soal 2

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	7	7
	Cukup Puas	11	22
	Puas	49	147
	Sangat Puas	33	132
	Total	100	308

Soal 3

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	3	3
	Cukup Puas	10	20
	Puas	46	138
	Sangat Puas	41	164
	Total	100	325

Soal 4

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	3	3
	Cukup Puas	12	24
	Puas	42	126
	Sangat Puas	43	172
	Total	100	325

Soal 5

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	3	3
	Cukup Puas	14	28
	Puas	40	120
	Sangat Puas	43	172
	Total	100	323

Soal 6

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	19	38
	Puas	33	99
	Sangat Puas	47	188
	Total	100	326

Soal 7

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	12	24
	Puas	36	108
	Sangat Puas	51	204
	Total	100	337

Soal 8

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	24	48
	Puas	34	102
	Sangat Puas	41	164
	Total	100	315

Soal 9

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	10	20
	Puas	41	123
	Sangat Puas	48	192
	Total	100	336

Soal 10

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	15	30
	Puas	32	96
	Sangat Puas	52	208
	Total	100	335

Soal 11

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	13	26
	Puas	45	135
	Sangat Puas	41	164
	Total	100	326

Soal 12

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	2	2
	Cukup Puas	8	16
	Puas	39	117
	Sangat Puas	51	204
	Total	100	339

Soal 13

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	14	28
	Puas	37	111
	Sangat Puas	48	192
	Total	100	332

Soal 14

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	2	2
	Cukup Puas	13	26
	Puas	48	144
	Sangat Puas	37	148
	Total	100	320

Soal 15

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	10	20
	Puas	43	129
	Sangat Puas	46	184
	Total	100	334

Soal 16

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	9	18
	Puas	52	156
	Sangat Puas	38	152
	Total	100	327

Soal 17

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	11	22
	Puas	49	147
	Sangat Puas	39	156
	Total	100	326

Soal 18

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	10	20
	Puas	57	171
	Sangat Puas	32	128
	Total	100	320

Soal 19

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	2	2
	Cukup Puas	4	8
	Puas	64	192
	Sangat Puas	30	120
	Total	100	322

Soal 20

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	4	4
	Cukup Puas	12	24
	Puas	55	165
	Sangat Puas	29	116
	Total	100	309

Soal 21

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	3	3
	Cukup Puas	6	12
	Puas	64	192
	Sangat Puas	27	108
	Total	100	315

Soal 22

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	24	24
	Cukup Puas	20	40
	Puas	33	99
	Sangat Puas	23	92
	Total	100	255

Soal 23

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	6	6
	Cukup Puas	1	2
	Puas	66	198
	Sangat Puas	27	108
	Total	100	314

Soal 24

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	42	42
	Cukup Puas	20	40
	Puas	26	78
	Sangat Puas	12	48
	Total	100	208

Soal 25

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	21	21
	Cukup Puas	12	24
	Puas	42	126
	Sangat Puas	25	100
	Total	100	271

Soal 26

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	18	18
	Cukup Puas	0	0
	Puas	65	130
	Sangat Puas	17	51
	Total	100	400

Soal 27

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	3	3
	Cukup Puas	14	28
	Puas	40	120
	Sangat Puas	43	172
	Total	100	323

Soal 28

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	19	38
	Puas	33	99
	Sangat Puas	47	188
	Total	100	326

Soal 29

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	12	24
	Puas	36	108
	Sangat Puas	51	204
	Total	100	337

Soal 30

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	24	48
	Puas	34	102
	Sangat Puas	41	164
	Total	100	315

Soal 31

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	11	22
	Puas	49	147
	Sangat Puas	39	156
	Total	100	326

Soal 32

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	10	20
	Puas	57	171
	Sangat Puas	32	128
	Total	100	320

Soal 33

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	13	26
	Puas	45	135
	Sangat Puas	41	164
	Total	100	326

Soal 34

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	2	2
	Cukup Puas	8	16
	Puas	39	117
	Sangat Puas	51	204
	Total	100	339

Soal 35

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	14	28
	Puas	37	111
	Sangat Puas	48	192
	Total	100	332

Soal 36

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	11	22
	Puas	49	147
	Sangat Puas	39	156
	Total	100	326

Soal 37

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	4	4
	Cukup Puas	12	24
	Puas	55	165
	Sangat Puas	29	116
	Total	100	309

Soal 38

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	3	3
	Cukup Puas	6	12
	Puas	64	192
	Sangat Puas	27	108
	Total	100	315

Kenyataan

Soal 1

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	23	46
Valid	Puas	57	171
	Sangat Puas	20	80
	Total	100	297

Soal 2

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	12	24
Valid	Puas	78	234
	Sangat Puas	10	40
	Total	100	298

Soal 3

		Frequency	
	Tidak Puas	6	6
	Cukup Puas	25	50
Valid	Puas	64	192
	Sangat Puas	5	20
	Total	100	268

Soal 4

		Frequency	
	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas		0
Valid	Puas	53	159
	Sangat Puas	46	184
	Total	100	344

Soal 5

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	27	54
Valid	Puas	42	126
	Sangat Puas	31	124
	Total	100	304

Soal 6

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	29	58
	Puas	57	171
	Sangat Puas	14	56
	Total	100	285

Soal 7

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	21	42
	Puas	46	138
	Sangat Puas	33	132
	Total	100	312

Soal 8

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	4	4
	Cukup Puas		0
	Puas	56	168
	Sangat Puas	40	160
	Total	100	332

Soal 9

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	26	52
	Puas	54	162
	Sangat Puas	20	80
	Total	100	294

Soal 10

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	25	50
	Puas	57	171
	Sangat Puas	18	72
	Total	100	293

Soal 11

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	10	20
	Puas	80	240
	Sangat Puas	10	40
	Total	100	300

Soal 12

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	2	2
	Cukup Puas	16	32
	Puas	46	138
	Sangat Puas	36	144
	Total	100	316

Soal 13

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	35	70
	Puas	65	195
	Sangat Puas		0
	Total	100	265

Soal 14

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	1	1
	Cukup Puas	30	60
	Puas	69	207
	Sangat Puas		0
	Total	100	268

Soal 15

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	13	26
	Puas	67	201
	Sangat Puas	20	80
	Total	100	307

Soal 16

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	6	6
	Cukup Puas	15	30
	Puas	51	153
	Sangat Puas	28	112
	Total	100	301

Soal 17

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	11	22
	Puas	77	231
	Sangat Puas	12	48
	Total	100	301

Soal 18

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	5	10
	Puas	59	177
	Sangat Puas	36	144
	Total	100	331

Soal 19

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas		0
	Puas	100	300
	Sangat Puas		0
			300

Soal 20

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	18	36
	Puas	66	198
	Sangat Puas	16	64
	Total	100	298

Soal 21

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas		0
	Puas	84	252
	Sangat Puas	16	64
	Total	100	316

Soal 22

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	15	15
	Cukup Puas	29	58
	Puas	39	117
	Sangat Puas	17	68
	Total	100	258

Soal 23

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas		0
	Puas	68	204
	Sangat Puas	32	128
	Total	100	332

Soal 24

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	15	15
	Cukup Puas	29	58
	Puas	39	117
	Sangat Puas	17	68
	Total	100	258

Soal 25

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	16	16
	Cukup Puas	31	62
	Puas	40	120
	Sangat Puas	13	52
	Total	100	250

Soal 26

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas		0
	Puas	68	204
Valid	Sangat Puas	32	128
	Total	100	332

Soal 27

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	11	22
	Puas	70	210
Valid	Sangat Puas	19	76
	Total	100	308

Soal 28

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	28	56
	Puas	55	165
Valid	Sangat Puas	17	68
	Total	100	289

Soal 29

		Frequency	
	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	42	84
	Puas	45	135
Valid	Sangat Puas	13	52
	Total	100	271

Soal 30

		Frequency	
	Tidak Puas	9	9
	Cukup Puas	30	60
	Puas	51	153
Valid	Sangat Puas	10	40
	Total	100	262

Soal 31

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	4	4
	Cukup Puas	29	58
	Puas	61	183
	Sangat Puas	6	24
	Total	100	269

Soal 32

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	9	9
	Cukup Puas	30	60
	Puas	51	153
	Sangat Puas	10	40
	Total	100	262

Soal 33

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	17	34
	Puas	68	204
	Sangat Puas	15	60
	Total	100	298

Soal 34

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	2	2
	Cukup Puas	16	32
	Puas	63	189
	Sangat Puas	19	76
	Total	100	299

Soal 35

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	4	4
	Cukup Puas	29	58
	Puas	61	183
	Sangat Puas	6	24
	Total	100	269

Soal 36

		Frequency	
Valid	Tidak Puas	30	30
	Cukup Puas	66	132
	Puas	3	9
	Sangat Puas	1	4
	Total	100	175

Soal 37

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	12	24
	Puas	67	201
	Sangat Puas	21	84
	Total	100	309

Soal 38

		Frequency	
Valid	Tidak Puas		0
	Cukup Puas	12	24
	Puas	73	219
	Sangat Puas	15	60
	Total	100	303

Harapan dari Indikator Tagibles

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
1.	Makanan dalam kondisi tertutup	0	23	57	20	100
		0	46	171	80	297

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
2.	Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	7	11	49	33	100
		7	22	147	132	308

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
3.	Makanan menggugah selera	3	10	46	41	100
		3	20	138	164	325

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
4.	Nasi yang dihidangkan bersih	1	0	53	46	100
		1	0	159	184	344

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
5.	Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	3	14	40	43	100
		3	28	120	172	323

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
6.	Makanan yang dihidangkan lengkap	1	19	33	47	100
		1	38	99	188	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
7.	Rasa sayur yang dihidangkan enak	1	12	36	51	100
		1	24	108	204	337

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
8.	Rasa bubur gurih (tidak hambar)	4	0	56	40	100
		4	0	168	160	332

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
9.	Rasa lauk yang dihidangkan enak	1	10	41	48	100
		1	20	123	192	336

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
10.	Sayur yang dihidangkan bervariasi	1	15	32	52	100
		1	30	96	208	335

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
11.	Lauk yang dihidangkan bervariasi	1	13	45	41	100
		1	26	135	164	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
12.	Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	2	8	39	51	100
		2	16	117	204	339

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
13.	Aroma makanan menggugah selera	1	14	37	48	100
		1	28	111	192	332

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
14.	Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)	2	13	48	37	100
		2	26	144	148	320

No	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
15.	Nasi yang dihidangkan hangat	1	10	43	46	100
		1	20	129	184	334

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
16.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	1	9	52	38	100
		1	18	156	152	327

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
17.	Susu yang dihidangkan masih hangat	1	11	49	39	100
		1	22	147	156	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
18.	Dalam penyajian makanan tersedia piring	0	5	59	36	100
		0	10	177	144	331

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
19.	Dalam penyajian makanan tersedia sendok	2	4	64	30	100
		2	8	192	120	322

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
20.	Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	4	12	55	29	100
		4	24	165	116	309

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
21.	Dalam penyajian makanan disediakan air minum	0	0	84	16	100
		0	0	252	64	316

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
22.	Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	15	29	39	17	100
		15	58	117	68	258

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
23.	Gelas minum selalu diberi tutup	0	0	68	32	100
		0	0	204	128	332

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
24.	Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	15	29	39	17	100
		15	58	117	68	258

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
25.	Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	21	12	42	25	100
		21	24	126	100	271

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
26.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	0	0	68	32	100
		0	0	204	128	332

Indikator Reliability

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
27.	Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan	3	14	40	43	100
		3	28	120	172	323

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
28.	Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	1	19	33	47	100
		1	38	99	188	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
29.	Makan sore disajikan pada pukul 17:00	1	12	36	51	100
		1	24	108	204	337

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
30.	Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	1	24	34	41	100
		1	48	102	164	315

Indikator Responsiveness

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
31.	Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	1	11	49	39	100
		1	22	147	156	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
32.	Petugas Selalu mengutamakan pasien	1	10	57	32	100
		1	20	171	128	320

Indikator Assurance

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
33.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan	1	13	45	41	100
		1	26	135	164	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
34.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	2	8	39	51	100
		2	16	117	204	339

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
35.	Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	1	14	37	48	100
		1	28	111	192	332

Indikator Empathy

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
36.	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan	1	11	49	39	100
		1	22	147	156	326

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
37.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	4	12	55	29	100
		4	24	165	116	309

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
38.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	3	6	64	27	100
		3	12	192	108	315

Kenyataan dari Indikator Tagibles

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
1.	Makanan dalam kondisi tertutup	16	11	45	28	100
		16	22	135	112	285

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
2.	Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	0	12	78	10	100
		0	24	234	40	298

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
3.	Makanan menggugah selera	6	25	64	5	100
		6	50	192	20	268

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
4.	Nasi yang dihidangkan bersih	3	12	42	43	100
		3	24	126	172	325

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
5.	Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	0	27	42	31	100
		0	54	126	124	304

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
6.	Makanan yang dihidangkan lengkap	0	29	57	14	100
		0	58	171	56	285

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
7.	Rasa sayur yang dihidangkan enak	0	21	46	33	100
		0	42	138	132	312

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
8.	Rasa bubur gurih (tidak hambar)	1	24	34	41	100
		1	48	102	164	315

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
9.	Rasa lauk yang dihidangkan enak	0	26	54	20	100
		0	52	162	80	294

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
10.	Sayur yang dihidangkan bervariasi	0	25	57	18	100
		0	50	171	72	293

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
11.	Lauk yang dihidangkan bervariasi	0	10	80	10	100
		0	20	240	40	300

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
12.	Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	2	16	46	36	100
		2	32	138	144	316

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
13.	Aroma makanan menggugah selera	0	35	65	0	100
		0	70	195	0	265

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
14.	Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)	1	30	69	0	100
		1	60	207	0	268

No	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
15.	Nasi yang dihidangkan hangat	0	13	67	20	100
		0	26	201	80	307

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
16.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	6	15	51	28	100
		6	30	153	112	301

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
17.	Susu yang dihidangkan masih hangat	0	11	77	12	100
		0	22	231	48	301

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
18.	Dalam penyajian makanan tersedia piring	1	10	57	32	100
		1	20	171	128	320

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
19.	Dalam penyajian makanan tersedia sendok	0	0	100	0	100
		0	0	300	0	300

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
20.	Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	0	18	66	16	100
		0	36	198	64	298

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
21.	Dalam penyajian makanan disediakan air minum	3	6	64	27	100
		3	12	192	108	315

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
22.	Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	24	20	33	23	100
		24	40	99	92	255

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
23.	Gelas minum selalu diberi tutup	6	1	66	27	100
		6	2	198	108	314

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
24.	Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	42	20	26	12	100
		42	40	78	48	208

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
25.	Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	16	31	40	13	100
		16	62	120	52	250

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
26.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	18	0	65	47	100
		18	0	130	51	199

Indikator Reliability

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
27.	Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan	0	11	70	19	100
		0	22	210	76	308

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
28.	Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	0	28	55	17	100
		0	56	165	68	289

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
29.	Makan sore disajikan pada pukul 17:00	0	42	45	13	100
		0	84	135	52	271

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
30.	Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	9	30	51	10	100
		9	60	153	40	262

Indikator Responsiveness

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
31.	Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	4	29	61	6	100
		4	58	183	24	269

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
32.	Petugas Selalu mengutamakan pasien	9	30	51	10	100
		9	60	153	40	262

Indikator Assurance

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
33.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan	0	17	68	15	100
		0	34	204	60	298

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
34.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	2	16	63	19	100
		2	32	189	76	299

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
35.	Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	4	29	61	6	100
		4	58	183	24	269

Indikator Empathy

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
36.	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan	30	66	3	1	100
		30	132	9	4	175

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
37.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	0	12	67	21	100
		0	24	201	84	309

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
38.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	0	12	73	15	100
		0	24	219	60	303

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
1	tangibless	Makanan dalam kondisi tertutup	297	285	7.81	7.5
2		Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	308	298	8.1	7.84
3		Makanan menggugah selera	325	268	8.55	7.05
4		Nasi yang dihidangkan bersih	344	325	9.05	8.55
5		Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	323	304	8.5	8
6		Makanan yang dihidangkan lengkap	326	285	8.58	7.5
7		Rasa sayur yang dihidangkan enak	337	312	8.86	8.21
8		Rasa bubur gurih (tidak hambar)	332	315	8.73	8.28
9		Rasa lauk yang dihidangkan enak	336	294	8.84	7.73
10		Sayur yang dihidangkan bervariasi	335	293	8.81	7.71
11		Lauk yang dihidangkan bervariasi	326	300	8.58	7.89
12		Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	339	316	8.92	8.31
13		Aroma makanan menggugah selera	332	265	8.73	6.97
14		Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)	320	268	8.42	7.05
15		Nasi yang dihidangkan hangat	334	307	8.79	8.07
16		Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	327	301	8.6	7.92
17		Susu yang dihidangkan masih hangat	326	301	8.57	7.92
18		Dalam penyajian makanan tersedia piring	331	320	8.71	8.42
19		Dalam penyajian makanan tersedia sendok	322	300	8.48	7.89

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
20		Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	309	298	8.13	7.84
21		Dalam penyajian makanan disediakan air minum	316	315	8.31	8.28
22		Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	258	255	6.78	6.71
23		Gelas minum selalu diberi tutup	332	314	8.73	8.26
24		Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	258	208	6.79	5.47
25		Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	271	250	7.13	6.57
26		Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	332	199	8.74	5.23
27	Reliability	Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan	323	308	8.5	8.10
28		Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	326	289	8.58	7.60
29		Makan sore disajikan pada pukul 17:00	337	271	8.87	7.13
30		Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	315	262	8.29	6.89
31	Responsiveness	Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	326	269	8.58	7.07
32		Petugas Selalu mengutamakan pasien	320	262	8.45	6.89
33	Assurance	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan	326	298	8.58	7.84

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
34		Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	339	299	8.93	7.86
35		Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang disajikan	332	269	8.74	7.07
36	Empathy	Petugas meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan	326	175	8.58	4.60
37		Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	309	309	8.13	8.13
38		Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	315	303	8.29	7.97
					8.45	7.49

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
1	tangibless	Makanan dalam kondisi tertutup	297	285	2.97	2.85
2		Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	308	298	3.08	2.98
3		Makanan menggugah selera	325	268	3.25	2.68
4		Nasi yang dihidangkan bersih	344	325	3.44	3.25
5		Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	323	304	3.23	3.04
6		Makanan yang dihidangkan lengkap	326	285	3.26	2.85
7		Rasa sayur yang dihidangkan enak	337	312	3.37	3.12
8		Rasa bubur gurih (tidak hambar)	332	315	3.32	3.15
9		Rasa lauk yang dihidangkan enak	336	294	3.36	2.94
10		Sayur yang dihidangkan bervariasi	335	293	3.35	2.93
11		Lauk yang dihidangkan bervariasi	326	300	3.26	3
12		Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	339	316	3.39	3.16
13		Aroma makanan menggugah selera	332	265	3.32	2.65
14		Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)	320	268	3.2	2.68
15		Nasi yang dihidangkan hangat	334	307	3.34	3.07
16		Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	327	301	3.27	3.01
17		Susu yang dihidangkan masih hangat	326	301	3.26	3.01
18		Dalam penyajian makanan tersedia piring	331	320	3.31	3.2
19		Dalam penyajian makanan tersedia sendok	322	300	3.22	3

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
20		Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	309	298	3.09	2.98
21		Dalam penyajian makanan disediakan air minum	316	315	3.16	3.15
22		Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	258	255	2.58	2.55
23		Gelas minum selalu diberi tutup	332	314	3.32	3.14
24		Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	258	208	2.58	2.08
25		Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	271	250	2.71	2.5
26		Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	332	199	3.32	1.99
27	Reliability	Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan	323	308	3.23	3.08
28		Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	326	289	3.26	2.89
29		Makan sore disajikan pada pukul 17:00	337	271	3.37	2.71
30		Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	315	262	3.15	2.62
31	Responsiveness	Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	326	269	3.26	2.69
32		Petugas Selalu mengutamakan pasien	320	262	3.2	2.62
33	Assurance	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan	326	298	3.26	2.98

No.	Indikator	Sub indikator	Harapan	Kenyataan	\bar{X}	\bar{Y}
34		Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	339	299	3.39	2.99
35		Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	332	269	3.32	2.69
36	Empathy	Petugas meluangkan waktu khusus un tuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan	326	175	3.26	1.75
37		Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	309	309	3.09	3.09
38		Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	315	303	3.15	3.03
					3.16	2.91

HARAPAN

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
1.	Makanan dalam kondisi tertutup	0	23	57	20	100	0	46	171	80	297
2.	Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	7	11	49	33	100	7	22	147	132	308
3.	Makanan menggugah selera	3	10	46	41	100	3	20	138	164	325
4.	Nasi yang dihidangkan bersih	1	0	53	46	100	1	0	159	184	344
5.	Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	3	14	40	43	100	3	28	120	172	323
6.	Makanan yang dihidangkan lengkap	1	19	33	47	100	1	38	99	188	326
7.	Rasa sayur yang dihidangkan enak	1	12	36	51	100	1	24	108	204	337
8.	Rasa bubur gurih (tidak hambar)	4	0	56	40	100	4	0	168	160	332
9.	Rasa lauk yang dihidangkan enak	1	10	41	48	100	1	20	123	192	336
10.	Sayur yang dihidangkan bervariasi	1	15	32	52	100	1	30	96	208	335
11.	Lauk yang dihidangkan bervariasi	1	13	45	41	100	1	26	135	164	326
12.	Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	2	8	39	51	100	2	16	117	204	339
13.	Aroma makanan menggugah selera	1	14	37	48	100	1	28	111	192	332
14.	Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)	2	13	48	37	100	2	26	144	148	320
15.	Nasi yang dihidangkan hangat	1	10	43	46	100	1	20	129	184	334
16.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	1	9	52	38	100	1	18	156	152	327

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
17.	Susu yang dihidangkan masih hangat	1	11	49	39	100	1	22	147	156	326
18.	Dalam penyajian makanan tersedia piring	0	5	59	36	100	0	10	177	144	331
19.	Dalam penyajian makanan tersedia sendok	2	4	64	30	100	2	8	192	120	322
20.	Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	4	12	55	29	100	4	24	165	116	309
21.	Dalam penyajian makanan disediakan air minum	0	0	84	16	100	0	0	252	64	316
22.	Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	15	29	39	17	100	15	58	117	68	258
23.	Gelas minum selalu diberi tutup	0	0	68	32	100	0	0	204	128	332
24.	Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	15	29	39	17	100	15	58	117	68	258
25.	Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	21	12	42	25	100	21	24	126	100	271
26.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	0	0	68	32	100	0	0	204	128	332
27.	Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan	3	14	40	43	100	3	28	120	172	323
28.	Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	1	19	33	47	100	1	38	99	188	326
29.	Makan sore disajikan pada pukul 17:00	1	12	36	51	100	1	24	108	204	337

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
30.	Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	1	24	34	41	100	1	48	102	164	315
31.	Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	1	11	49	39	100	1	22	147	156	326
32.	Petugas Selalu mengutamakan pasien	1	10	57	32	100	1	20	171	128	320
33.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan	1	13	45	41	100	1	26	135	164	326
34.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	2	8	39	51	100	2	16	117	204	339
35.	Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	1	14	37	48	100	1	28	111	192	332
36.	Petugas meluangkan waktu khusus un tuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan	1	11	49	39	100	1	22	147	156	326
37.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	4	12	55	29	100	4	24	165	116	309
38.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	3	6	64	27	100	3	12	192	108	315

KENYATAAN

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
1.	Makanan dalam kondisi tertutup	16	11	45	28	100	16	22	135	112	285
2.	Penyajian makanan di beri hiasan/garnish	0	12	78	10	100	0	24	234	40	298
3.	Makanan menggugah selera	6	25	64	5	100	6	50	192	20	268
4.	Nasi yang dihidangkan bersih	3	12	42	43	100	3	24	126	172	325
5.	Lauk dan sayur dalam kondisi bersih	0	27	42	31	100	0	54	126	124	304
6.	Makanan yang dihidangkan lengkap	0	29	57	14	100	0	58	171	56	285
7.	Rasa sayur yang dihidangkan enak	0	21	46	33	100	0	42	138	132	312
8.	Rasa bubur gurih (tidak hambar)	1	24	34	41	100	1	48	102	164	315
9.	Rasa lauk yang dihidangkan enak	0	26	54	20	100	0	52	162	80	294
10.	Sayur yang dihidangkan bervariasi	0	25	57	18	100	0	50	171	72	293
11.	Lauk yang dihidangkan bervariasi	0	10	80	10	100	0	20	240	40	300
12.	Sayur yang dihidangkan berbeda dengan sajian sebelumnya	2	16	46	36	100	2	32	138	144	316
13.	Aroma makanan menggugah selera	0	35	65	0	100	0	70	195	0	265
14.	Pengolahan bumbu matang (tidak bau bumbu mentah)	1	30	69	0	100	1	60	207	0	268
15.	Nasi yang dihidangkan hangat	0	13	67	20	100	0	26	201	80	307
16.	Sayur dan lauk yang dihidangkan dalam kondisi masih hangat	6	15	51	28	100	6	30	153	112	301

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
17.	Susu yang dihidangkan masih hangat	0	11	77	12	100	0	22	231	48	301
18.	Dalam penyajian makanan tersedia piring	1	10	57	32	100	1	20	171	128	320
19.	Dalam penyajian makanan tersedia sendok	0	0	100	0	100	0	0	300	0	300
20.	Dalam penyajian makanan tersedia mangkuk	0	18	66	16	100	0	36	198	64	298
21.	Dalam penyajian makanan disediakan air minum	3	6	64	27	100	3	12	192	108	315
22.	Disetiap penyajian makanan disediakan tisu makan	24	20	33	23	100	24	40	99	92	255
23.	Gelas minum selalu diberi tutup	6	1	66	27	100	6	2	198	108	314
24.	Porsi sayur sesuai dengan kebutuhan pasien kurang lebih $\frac{3}{4}$ mangkok	42	20	26	12	100	42	40	78	48	208
25.	Porsi lauk sesuai dengan kebutuhan pasien	16	31	40	13	100	16	62	120	52	250
26.	Petugas berpakaian rapi dan bersih sesuai dengan seragam	18	0	65	47	100	18	0	130	51	199
27.	Perawat memberitahukan kepada pasien tentang kepastian waktu penyajian makanan	0	11	70	19	100	0	22	210	76	308
28.	Makan pagi disajikan pada pukul 07:00	0	28	55	17	100	0	56	165	68	289
29.	Makan sore disajikan pada pukul 17:00	0	42	45	13	100	0	84	135	52	271

no	Sub indikator	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Bobot
30.	Petugas selalu memberikan kepedulian terhadap kondisi pasien	9	30	51	10	100	9	60	153	40	262
31.	Selalu bertindak cepat dalam memenuhi permintaan pasien	4	29	61	6	100	4	58	183	24	269
32.	Petugas Selalu mengutamakan pasien	9	30	51	10	100	9	60	153	40	262
33.	Petugas bersikap sopan terhadap pasien saat pelayanan	0	17	68	15	100	0	34	204	60	298
34.	Petugas mempunyai pengetahuan yang luas tentang makanan yang disajikan	2	16	63	19	100	2	32	189	76	299
35.	Petugas dapat dipercaya oleh pasien dalam hal kualitas makanan yang di sajikan	4	29	61	6	100	4	58	183	24	269
36.	Petugas meluangkan waktu khusus un tuk berkomunikasi dengan pasien untuk membahas tentang makanan yang telah disediakan	30	66	3	1	100	30	132	9	4	175
37.	Petugas selalu berusaha mengetahui kebutuhan pasien	0	12	67	21	100	0	24	201	84	309
38.	Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	0	12	73	15	100	0	24	219	60	303